

Rapport annuel de l'Agence du revenu du Canada au Parlement 2008-2009



RC4425 F REV09



Agence du revenu
du Canada

Canada Revenue
Agency

Canada

Nos services aux Canadiens



Mission de l'ARC

Exécuter les programmes fiscaux, de prestations et autres, et assurer l'observation fiscale pour le compte des gouvernements dans l'ensemble du Canada, de façon à contribuer au bien-être économique et social continu des Canadiens.



Vision de l'ARC

L'ARC est un modèle de fiabilité en matière d'administration des impôts et des prestations, fournissant un service et une valeur sans égal à ses clients et offrant des perspectives de carrière exceptionnelles à ses employés.



Promesse de l'ARC

L'ARC contribue au mieux-être de la population canadienne et à l'efficacité du gouvernement en assurant une administration de l'impôt et des prestations de calibre mondial, réceptive, efficace et fiable.



Valeurs de l'ARC

- **L'intégrité** est le fondement de notre administration. Elle est synonyme de traitement équitable pour chacun et d'application équitable de la loi.
- **Le professionnalisme** est la clé du succès quant à la réalisation de notre mission. Il est synonyme d'engagement envers les normes de rendement les plus élevées.
- **Le respect** est à la base de nos rapports avec nos employés, nos collègues, les contribuables et nos clients. Il est synonyme de sensibilité et de souplesse quant aux droits des personnes.
- **La collaboration** est l'élément fondamental qui nous permettra de relever les défis de l'avenir. Elle est synonyme d'établissement de partenariats et de travail d'équipe en vue de la réalisation d'objectifs communs.

À propos de l'ARC

Qui nous sommes

L'Agence du revenu du Canada (ARC) administre l'impôt sur le revenu, la TPS/TVH ainsi que d'autres taxes et impôts. Nous sommes le principal agent de recouvrement des recettes au pays. Nous versons aussi des prestations à des millions de Canadiens.

Nous veillons à ce que les Canadiens :

- paient la part d'impôts et de taxes dont ils sont redevables;
- reçoivent les versements auxquels ils ont droit;
- obtiennent un examen impartial et adéquat des décisions contestées.

Notre lien de confiance

Il est essentiel que nous tissions un lien de confiance pour réaliser notre mandat. La confiance naît de nos valeurs qui reflètent les principes, les croyances et les pratiques qui guident notre comportement.

La confiance est soutenue par notre engagement envers une administration fiscale et des prestations équitables, ouverte et transparente, qui sert les Canadiens avec exactitude, cohérence et impartialité.

Notre contribution au bien-être social et économique du Canada

Un régime fiscal et de prestations qui fonctionne bien est essentiel à une économie saine, à une infrastructure durable et à une solide démocratie.

Certaines des recettes fiscales que nous percevons sont remises aux contribuables sous forme de versements de prestations ou de crédits d'impôt. D'autres recettes fiscales sont versées à nos clients des gouvernements fédéral, provinciaux, territoriaux et des Premières nations dans le but de financer leurs programmes et services destinés aux Canadiens.



Faits saillants en 2008-2009

Points saillants

- Notre estimation du taux d'observation des contribuables en matière de déclaration (production à temps) et de versement (paiement à temps) a dépassé nos objectifs de 90 %.
- Les taux de déclaration et les paiements électroniques ont maintenu une tendance à la hausse.
- Nous administrons maintenant 93 programmes et services, y compris la prestation ontarienne pour enfants, au nom des gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux.

Secteurs à améliorer

- Nous éprouvons de la difficulté à accroître l'observation en matière de production de déclaration et de versement auprès des sociétés.
- Notre estimation du nombre d'employeurs qui ont effectué le versement des retenues à la source à temps pour le compte de leurs employés indique une tendance continue à la baisse.
- Les résultats globaux par rapport à nos normes de service montrent une légère tendance à la baisse.

L'ARC détermine les secteurs dans lesquels des améliorations sont requises et prend des mesures à leur égard au moyen de diverses stratégies et initiatives. Pour améliorer nos résultats, nous devons équilibrer le besoin de maintenir l'intégrité de notre prestation actuelle de programmes avec les stratégies et initiatives visant l'amélioration de cette prestation.

Message du ministre

L'Agence du revenu du Canada (ARC) touche quotidiennement la vie des Canadiens, en administrant un régime fiscal solide, équitable et souple, qui est devenu la pierre angulaire de la prospérité de notre pays et le fondement de notre structure sociale.

Cette année, l'ARC célèbre ses 10 ans à titre d'agence gouvernementale, une période marquée par l'innovation et l'amélioration continue des services offerts aux Canadiens et aux entreprises.

Je suis fier de la collaboration remarquable de l'ARC avec le ministère des Finances Canada et les institutions financières de partout au pays, dans le cadre du lancement récent du compte d'épargne libre d'impôt (CELI), la plus importante innovation fiscale depuis une génération.

Nous privilégions l'excellence dans l'exécution des programmes en veillant à ce que les Canadiens paient leur juste part d'impôts au nom des gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux. En particulier, nos activités d'observation comprennent des mesures visant à lutter contre la planification fiscale abusive, c'est-à-dire les arrangements qui vont au-delà de ce qui est considéré comme acceptable en termes de planification fiscale.

L'ARC s'efforce de stimuler les entreprises et l'économie canadienne. Nous réduisons les formalités administratives pour les entreprises, ce qui a une incidence sur leur rentabilité et leur productivité. Il s'agit d'un effort important, particulièrement en cette période économique difficile.

En tant qu'administrateur du crédit d'impôt à l'investissement pour la recherche scientifique et le développement expérimental (RS&DE), qui est considéré comme l'un des meilleurs encouragements à la recherche et au développement dans le monde, l'ARC contribue à la concurrence internationale des entreprises canadiennes. En plus de fournir plus de 4 milliards de dollars en crédits d'impôt à plus de 18 000 entreprises, nous renforçons nos ressources administratives afin d'accroître l'accessibilité d'un plus grand nombre d'entreprises canadiennes à la RS&DE.

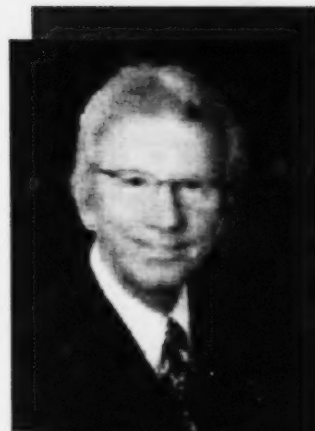
Les étapes que nous prenons afin d'aider les particuliers et les entreprises contribueront à maintenir le niveau de confiance élevé des Canadiens envers l'ARC. Alors que nous entamons notre deuxième décennie en tant qu'agence, nous continuerons d'améliorer nos services et de répondre aux divers besoins des contribuables et des bénéficiaires de prestations.

J'ai l'honneur et le privilège de déposer le *Rapport annuel de l'Agence du revenu du Canada au Parlement 2008-2009*.

Le ministre du Revenu national et ministre d'État
(Agriculture et Agroalimentaire),



L'honorable Jean-Pierre Blackburn, C.P., député



« Ensemble, nous nous assurons que les Canadiens jouissent d'un régime fiscal souple et novateur, qui est accessible et équitable envers les contribuables et qui soutient la compétitivité de nos entreprises dans le marché international. »

Jean-Pierre Blackburn

Avant-propos de la présidente et de l'ancienne présidente

Faisant partie intégrante de la structure de gouvernance unique de l'ARC, le Conseil de direction continue de jouer un rôle de supervision important dans l'élaboration de la stratégie à long terme de l'Agence.

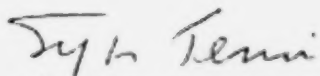
En 2008-2009, le Conseil a accordé une grande importance à l'évolution constante du Cadre de surveillance du Conseil de direction (CSCD). Ce cadre comprend maintenant des mesures et des résultats de gestion qui servent à évaluer, chaque année, l'efficacité des processus de gestion de l'ARC. Cet outil est un élément clé du régime de gouvernance de l'ARC et le complément du Cadre de responsabilisation de gestion du Secrétariat du Conseil du Trésor. Le Conseil est fier d'annoncer que l'évaluation du rendement de l'ARC fondée sur le CSCD pour l'exercice 2008-2009 a révélé des résultats très positifs. Quelques secteurs à améliorer ont été cernés et feront l'objet d'une surveillance au cours de l'année à venir.

Le Conseil a fait ses adieux à M^{me} Connie Roveto, dont le mandat à titre de présidente a expiré en mars 2009. Durant son mandat, M^{me} Roveto a encouragé l'innovation dans l'approche adoptée par le Conseil pour l'exécution de son orientation stratégique et de ses responsabilités fiduciaires, grâce à ses connaissances des pratiques exemplaires en matière de gouvernance et à l'importance qu'elle y accordait. Deux autres départs importants ont été ceux du professeur Howard Leeson, qui siégeait au Conseil de façon très compétente depuis 2003, et de Stephen Rudin, qui était l'un des membres initiaux du Conseil. Leur expertise nous manquera. Entre-temps, nous avons accueilli deux nouveaux membres au Conseil, soit Fauzia Lalani, administratrice proposée par le gouvernement fédéral, et Norman Halldorson, qui a été proposé par la Saskatchewan.

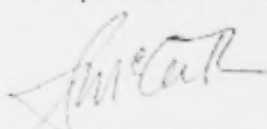
En août 2009, l'honorable Jean-Pierre Blackburn, ministre du Revenu national, a annoncé la nomination de M^{me} Susan J. McArthur à titre de nouvelle présidente du Conseil de direction de l'ARC.

En ma qualité de directrice au cours de la période visée par ce rapport et en tant qu'ancienne présidente, au nom du Conseil de direction de l'ARC, j'ai le plaisir de recommander le Rapport annuel 2008-2009 au ministre du Revenu national pour sa présentation au Parlement.

En tant que nouvelle présidente, je me réjouis à l'idée de travailler avec le Conseil et l'équipe de gestion de l'ARC. Je suis persuadée que la contribution continue du Conseil aidera l'ARC à réaliser sa vision de devenir le modèle de fiabilité en matière d'administration de l'impôt et des prestations, fournissant un service et une valeur sans égal à ses clients et offrant des perspectives de carrière exceptionnelles à ses employés.



Sylvie Tessier, ing., M.B.A., IAS.A
Directrice et ancienne présidente,
Conseil de direction



Susan J. McArthur
Présidente, Conseil de direction



« Le Conseil est fier d'annoncer que l'évaluation du rendement de l'Agence pour l'exercice 2008-2009 a révélé des résultats très positifs. »

Sylvie Tessier,
ing., M.B.A., IAS.A
Directrice et ancienne
présidente,
Conseil de direction



« Je suis persuadée que la contribution continue du Conseil aidera l'ARC à réaliser sa vision de devenir le modèle de fiabilité en matière d'administration de l'impôt et des prestations. »

Susan J. McArthur
Présidente,
Conseil de direction
(nommée le 4 août 2009)

Message du commissaire et premier dirigeant

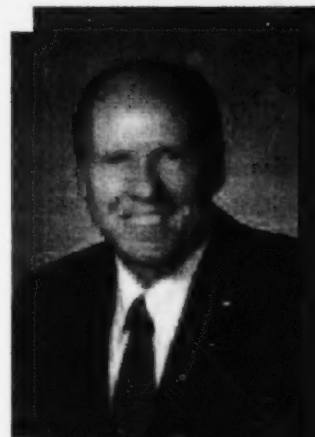
À titre de commissaire et premier dirigeant de l'Agence du revenu du Canada (ARC), je suis fier de faire partie d'une organisation de la fonction publique aussi exceptionnelle au moment où elle célèbre son dixième anniversaire. Avec un peu de recul, je me sens inspiré par tout le chemin que nous avons parcouru et tout ce que nous avons accompli au cours de la dernière décennie. Nous nous sommes engagés dans un programme de changement en vue d'apporter des nouvelles idées dans notre façon de fonctionner et d'offrir des services aux Canadiens. Même si nous sommes reconnus pour notre innovation et notre engagement à l'égard de l'excellence du service, nous sommes conscients que nous ne pouvons pas simplement miser sur nos réalisations passées – nous pouvons toujours nous améliorer.

Réaliser notre vision

Afin de réaliser notre vision, nous avons poursuivi deux objectifs primordiaux – l'excellence dans l'exécution des programmes et l'excellence en milieu de travail. Pour ce qui est de l'excellence dans l'exécution des programmes, nous avons respecté, voire dépassé bon nombre de nos objectifs. Par exemple, il est maintenant plus facile pour les gens de nous rejoindre par nos services téléphoniques; nous avons travaillé étroitement en partenariat avec nos homologues en Alberta, en Ontario et au Québec afin de recouvrer plus d'un demi-milliard de dollars en impôts provenant d'arrangements de planification fiscale abusive inacceptables au-delà des frontières provinciales; nous avons étendu les options électroniques offertes aux entreprises en vue d'inclure IMPÔTNET TPS/TVH; et nous avons une fois de plus atteint de très solides résultats en ce qui a trait à l'exécution des programmes de prestations.

**Notre vision est d'être un modèle de
fiabilité en matière d'administration des
impôts et des prestations, en fournissant un
service et une valeur sans égal à nos clients
et en offrant des perspectives de carrière
exceptionnelles à nos employés.**

Quant au second objectif primordial – l'excellence en milieu de travail – nous avons élaboré et mis en œuvre le premier stade de notre Plan de l'effectif de l'ARC, qui a entièrement intégré la planification des ressources humaines et des activités. Plusieurs initiatives ont été mises en œuvre afin de relever les défis énoncés dans le plan. Le 31 mars 2009, nous avons publié le deuxième stade de notre Plan des effectifs de l'Agence (de 2009-2010 à 2011-2012), qui est harmonisé avec notre Plan d'entreprise pour la même période.



**« L'Agence du
revenu du Canada
est l'une des plus
importantes
organisations de
service au pays.
Nous faisons des
affaires avec plus de
Canadiens que tout
autre ministère
ou organisme du
gouvernement. »**

William V. Baker

« Nous ne sommes plus uniquement le percepteur des impôts du gouvernement – nous sommes devenus une administration de l'impôt et des prestations à grande échelle qui offre des services et assure un soutien à un vaste éventail de clients du secteur public. »

William V. Baker

Dans l'ensemble, les résultats de 2008-2009 concernant l'administration des programmes fiscaux et de prestations demeurent solides. La plupart des contribuables ont produit leurs déclarations et ont remis des montants payables dans le délai prévu. De même, la plupart des sociétés imposables ont remis des montants payables.

Cependant, nous devons nous assurer qu'un plus grand nombre de sociétés imposables nous remettent à temps les déductions à la source qu'ils perçoivent au nom de leurs employés. Compte tenu de tous nos résultats, je demeure convaincu que nous pourrions relever à long terme les défis liés aux principaux secteurs à risque élevé, dans le but de réaliser notre vision.

Progrès sur les priorités

Nous avons en place un programme de changement ambitieux en vue de répondre aux nombreux défis auxquels nous faisons face. Au cours de 2008-2009, nous avons réalisé d'importants progrès dans le cadre de notre engagement à l'égard de l'excellence, dont voici quelques exemples.

Renforcer le service – En décembre 2008, nous avons lancé notre Stratégie de services complète. Cette stratégie est le fruit d'une collaboration soutenue avec les intervenants internes partout au pays, dont l'objectif commun consiste à travailler d'une manière intégrée et horizontale dans le but d'élaborer nos produits et services et d'en assurer la prestation.

Améliorer nos efforts en vue de résoudre les cas d'inobservation – Nous avons effectué un deuxième examen de l'observation au cours de la dernière année. Comme dans le cas du premier examen, ce processus d'examen nous a permis de cerner cinq secteurs prioritaires présentant un risque élevé : la planification fiscale abusive, l'économie clandestine, l'observation en matière de paiement, l'inobservation intentionnelle et la contrebande du tabac. D'autre part, nous avons poursuivi la mise en œuvre du Plan d'action de la Stratégie d'observation en matière de prestations au moyen de recherches et d'analyses sur les questions d'exécution et de dissuasion, dans un effort visant à comprendre et à évaluer les prestations et les crédits à risque.

Renforcer la confiance – Notre cadre des plaintes liées au service a récemment rendu les mécanismes de recours plus complets. Ce cadre a comme fondement la Charte des droits du contribuable, qui a été élargie afin d'inclure huit droits liés au service. Par ailleurs, ce cadre comprend notre Programme des plaintes liées au service, qui offre aux contribuables un processus de résolution officiel des plaintes relatives aux erreurs, aux délais injustifiés et à d'autres questions liées au service.

Entretenir des relations efficaces – La force de nos efforts collaboratifs a été démontrée très récemment par la signature d'un Protocole d'entente en vue de l'harmonisation de la taxe de vente de l'Ontario, la deuxième initiative d'harmonisation entreprise avec l'Ontario. La mise en œuvre de l'administration de l'impôt sur le revenu des sociétés s'est déroulée comme prévu – à temps et selon le budget.

Réalisation de notre mandat



Le but général de l'ARC consiste à exécuter les programmes fiscaux, de prestations et autres, et d'assurer l'observation fiscale pour le compte des gouvernements dans l'ensemble du Canada, de façon à contribuer au bien-être économique et social continu des Canadiens.

Nos employés sont reconnus pour effectuer leurs tâches avec intégrité et professionnalisme. Nous sommes une organisation hautement visible – qui touche la vie de l'ensemble des

Canadiens – et nous sommes tous très fiers de l'excellente réputation que nous avons acquise. Le fait que nous ayons répondu une fois de plus aux priorités du gouvernement avec efficacité et exactitude en dit long sur le professionnalisme et le dévouement de notre effectif.

Dans un proche avenir, nous devons travailler à consolider nos partenariats avec les ministères fédéraux, les provinces et les territoires pour nous assurer que les gens saisissent bien le lien entre, d'une part, la responsabilité sociale inhérente au fait de payer des impôts et, d'autre part, les droits civils et les prestations dont nous jouissons au Canada. Nous maintiendrons notre forte présence internationale au sein d'organisations comme l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE) et le Centre interaméricain des administrateurs fiscaux en vue de participer à l'avancement de protocoles et de pratiques permettant d'orienter le travail des administrations fiscales partout dans le monde.

Nous chercherons des possibilités de diminuer le fardeau administratif et l'ensemble des coûts du gouvernement et miserons sur notre position de chef de file en matière de services novateurs et d'employeur distinct dans le but d'établir une culture de milieu de travail fondée sur la gestion intelligente du risque et l'innovation.

Le commissaire et premier dirigeant,
Agence du revenu du Canada

William V. Baker

« L'ARC est connue comme une organisation moderne et dynamique, ayant une tradition d'innovation et de changement technologique. »

William V. Baker

Table des matières

Rapport annuel de l'Agence du revenu du Canada au Parlement 2008-2009

Nos résultats en 2008-2009.....	15
Atteindre le résultat stratégique des Services fiscaux.....	19
Atteindre notre résultat stratégique des Programmes de prestations.....	33
Nos résultats de rendement.....	41
Aide aux contribuables et aux entreprises.....	43
Cotisations des déclarations et traitement des paiements.....	51
Comptes débiteurs et Observation en matière de production de déclaration.....	61
Observation en matière de déclaration.....	69
Appels.....	77
Programmes de prestations.....	85
Le Conseil de direction de l'ARC.....	91
Résultats de la gestion.....	97
Normes de service à l'ARC –Rendement global.....	107
Annexes.....	115
Annexe A – La structure de régie de l'ARC.....	115
Annexe B – Autres sujets d'intérêt.....	119
Annexe C – Adresses URL pour obtenir d'autres renseignements.....	127
Annexe D – Glossaire.....	129
Annexe E – Acronymes et abréviations.....	131
États financiers.....	133



Nos résultats en 2008-2009

Introduction

L'Agence du revenu du Canada (ARC) exerce son mandat à l'intérieur d'un cadre complexe de lois promulguées par le Parlement, ainsi que par les assemblées législatives provinciales et territoriales. Nous avons perçu plus de 366 milliards de dollars en 2008-2009 pour le compte du Canada, des provinces (sauf le Québec), des territoires et des Premières nations. Nous avons également offert des prestations et des crédits fondés sur le revenu et d'autres services qui contribuent directement au bien-être économique et social des Canadiens. Bref, aucune organisation du secteur public ne touche quotidiennement autant que nous la vie d'un si grand nombre de Canadiens.

La contribution que nous cherchons à offrir à la société canadienne est résumée par les résultats stratégiques suivants.

- Les contribuables respectent leurs obligations et l'assiette fiscale du Canada est protégée.
- Les familles et les personnes admissibles reçoivent en temps opportun les paiements exacts auxquels ils ont droit.

En plus d'administrer des programmes fiscaux et de prestations, nous avons administré la taxe de vente harmonisée pour le compte de trois provinces et vérifié les niveaux de revenu des contribuables à l'appui d'une vaste gamme de programmes fédéraux, provinciaux et territoriaux, en partant des prêts étudiants aux initiatives en matière de soins de santé. Nous avons aussi offert d'autres services, comme notre Programme de

compensation de dettes par remboursement, au moyen duquel nous avons aidé des agences et ministères fédéraux, ainsi que des gouvernements provinciaux et territoriaux, à recouvrer des dettes qui pourraient autrement devenir irrécouvrables.

Dépenses de l'ARC et ressources humaines

	2008-2009		
	(en milliers de dollars)		
	Total des autorisations	Dépenses réelles	Écart
Résultat stratégique des Services fiscaux	3 961 603	3 796 000	165 603
Les contribuables respectent leurs obligations et l'assiette fiscale du Canada est protégée			
Résultat stratégique des Programmes de prestations	409 059	402 656	6 403
Les familles et les particuliers admissibles reçoivent en temps opportun les paiements exacts auxquels ils ont droit			
Dépenses totales	4 370 662	4 198 656	172 006
	2008-2009		
	Prévus	Réels ¹	Écart
Équivalents temps plein (ETP)	40 774	39 757	1 017

¹ Les totaux des équivalents temps plein (ETP) correspondants se trouvent au début de chacun des exposés sur nos résultats qui suivent dans ce rapport.

Pendant l'exercice 2008-2009, nous avons :

- perçu plus de 366 milliards de dollars – pour une moyenne de plus de 1,5 milliard de dollars chaque jour ouvrable;
- versé des paiements de prestations et de crédits d'une valeur de plus de 16 milliards de dollars répartis entre plus de 11 millions de bénéficiaires canadiens admissibles.

Ressources

- Total des autorisations de 4,4 milliards de dollars
- Un effectif pouvant atteindre 35 000 employés permanents partout au Canada, et une population d'employés nommés pour une période déterminée qui fluctue à environ 10 000 pendant la période de production de pointe

Évaluation de nos résultats

Évaluation des résultats

Atteint : Nos résultats répondent à nos attentes ou les dépassent.

En grande partie atteint : Bien que les résultats répondent à la plupart de nos attentes, il y a des lacunes.

Non atteint : Il y a des lacunes significatives dans les résultats, et nous n'avons pas répondu à toutes les attentes ou aux attentes clés.

Les résultats atteints par rapport à nos résultats stratégiques et à nos résultats escomptés ont été établis au moyen d'indicateurs qualitatifs et quantitatifs. Les résultats de sondages, l'échantillonnage statistique et les données opérationnelles viennent appuyer nos évaluations. Bien que nous ayons réalisé certains progrès quant à l'élaboration de solides indicateurs pour chaque mesure de nos résultats stratégiques et chacun de nos résultats escomptés, nous devons rendre certains d'entre eux plus concrets et mesurables.

Nous évaluons aussi nos résultats stratégiques et ceux de nos activités de programme en fonction du fait que les objectifs établis dans le *Plan d'entreprise 2008-2009 à 2010-2011* ont été atteints, en grande partie atteints ou non atteints.

Nos objectifs indiquent le pourcentage ou le degré que nous prévoyons atteindre pour un niveau de rendement. Lorsque des objectifs sont de nature numérique, ils sont énumérés à côté de chaque indicateur. Les objectifs en matière de rendement sont établis par nos équipes de gestion au moyen d'une analyse des contraintes liées à la viabilité financière, le rendement historique, la complexité des travaux concernés et les attentes des Canadiens.

Chaîne des résultats stratégiques

Le *Rapport annuel de l'Agence du revenu du Canada au Parlement 2008-2009* est un compte rendu détaillé de nos résultats établis à divers niveaux d'une chaîne de résultats.

Aux niveaux plus élevés de la chaîne, il devient difficile pour nous de démontrer directement notre influence. La partie inférieure de la chaîne montre les résultats escomptés que nous visons afin d'influer sur l'atteinte de nos résultats stratégiques. En misant sur nos réalisations par rapport à nos résultats escomptés, nous utilisons les mesures de nos résultats stratégiques comme indicateurs du comportement des Canadiens dans le but de déterminer si nous avons atteint ou non ces résultats stratégiques. Nous évaluons notre rendement général à la section intitulée « Nos résultats de rendement » et évaluons ces résultats par rapport aux principaux indicateurs et objectifs établis dans notre *Plan d'entreprise 2008-2009 à 2010-2011*.

Chaîne des résultats stratégiques

Notre mission

Exécuter les programmes fiscaux, de prestations et autres et assurer l'observation fiscale pour le compte des gouvernements dans l'ensemble du Canada, de façon à contribuer au bien-être économique et social continu des Canadiens.

Résultats stratégiques

Services fiscaux

Les contribuables respectent leurs obligations et l'assiette fiscale du Canada est protégée.

Programmes de prestations

Les familles et les particuliers admissibles reçoivent en temps opportun les paiements exacts auxquels ils ont droit.

Mesures des résultats stratégiques

Observation en matière d'inscription

Observation en matière de déclaration

Observation en matière de production de déclaration

Observation en matière de versement

Paievements en temps opportun

Exactitude des paiements

Confiance en l'ARC comme important fournisseur de services

Notre approche

Service

Exécution

Recours

Service, Validation, Recours

Résultat escompté

Les contribuables, les entreprises et les inscrits ont accès, en temps opportun, à des renseignements exacts.

Résultat escompté

L'établissement des cotisations et le traitement des paiements sont rapides et exacts.

Résultat escompté

Les cas d'inobservation sont repérés et des mesures sont prises à leur égard.

Résultat escompté

Les dettes fiscales et non fiscales sont réglées en temps opportun et demeurent dans les limites prévues.

Résultat escompté

Les contribuables obtiennent un examen impartial et rapide des décisions contestées.

Résultat escompté

Les plaintes liées au service et les dispositions d'allègement pour les contribuables sont administrées de façon uniforme.

Résultat escompté

Les bénéficiaires de prestations ont accès à des renseignements exacts et en temps opportun.

Résultat escompté

La détermination de l'admissibilité et le traitement des paiements sont rapides et exacts.

Chaîne des résultats stratégiques

Notre mission

Exécuter les programmes fiscaux, de prestations et autres et assurer l'observation fiscale pour le compte des gouvernements dans l'ensemble du Canada, de façon à contribuer au bien-être économique et social continu des Canadiens.

Résultats stratégiques

Services fiscaux

Les contribuables respectent leurs obligations et l'assiette fiscale du Canada est protégée.

Programmes de prestations

Les familles et les particuliers admissibles reçoivent en temps opportun les paiements exacts auxquels ils ont droit.

Mesures des résultats stratégiques

Observation en matière d'inscription

Observation en matière de déclaration

Observation en matière de production de déclaration

Observation en matière de versement

Paievements en temps opportun

Exactitude des paiements

Confiance en l'ARC comme important fournisseur de services

Notre approche

Service

Exécution

Recours

Service,
Validation,
Recours

Résultat escompté

Les contribuables, les entreprises et les inscrits ont accès, en temps opportun, à des renseignements exacts.

Résultat escompté

L'établissement des cotisations et le traitement des paiements sont rapides et exacts.

Résultat escompté

Les cas d'inobservation sont repérés et des mesures sont prises à leur égard.

Résultat escompté

Les dettes fiscales et non fiscales sont réglées en temps opportun et demeurent dans les limites prévues.

Résultat escompté

Les contribuables obtiennent un examen impartial et rapide des décisions contestées.

Résultat escompté

Les plaintes liées au service et les dispositions d'allègement pour les contribuables sont administrées de façon uniforme.

Résultat escompté

Les bénéficiaires de prestations ont accès à des renseignements exacts et en temps opportun.

Résultat escompté

La détermination de l'admissibilité et le traitement des paiements sont rapides et exacts.

Atteindre le résultat stratégique des Services fiscaux



Aperçu

Les activités des services fiscaux menées par l'Agence du revenu du Canada touchent directement la vie de plus de 30 millions de particuliers, d'entreprises, de fiducies et d'organisations. Nous administrons et percevons les impôts pour le compte du gouvernement du Canada, de l'ensemble des gouvernements provinciaux (à l'exception du Québec) et territoriaux, ainsi que de certaines Premières nations, et établissons les cotisations requises. Nous nous efforçons d'offrir des services de qualité et d'accroître la confiance du public en l'intégrité du régime fiscal du Canada.

Notre objectif

Comme par les années passées, notre but en 2008-2009 était d'assurer l'intégrité et l'équité du régime fiscal du Canada.

Notre résultat

Nous avons fait des progrès dans l'amélioration de notre capacité à protéger l'assiette fiscale du Canada, grâce à la mise en œuvre d'éléments majeurs de notre programme d'innovation. Nos mesures des comportements en matière d'observation indiquent que la plupart des contribuables, des entreprises et des inscrits respectent leurs obligations en matière d'inscription, de production de déclaration et de versement. Toutefois, nous observons toujours une tendance à la baisse chez les sociétés imposables pour ce qui est de la production des déclarations en temps opportun. De plus, le niveau d'observation en matière de versement des employeurs, qui perçoivent l'impôt des employés au moyen de retenues à la source, demeure inférieur à notre objectif fixé à 90 %, ce qui a été le cas au cours des quelques dernières années.

Notre défi

Notre défi continu est d'acquérir une solide compréhension du comportement des contribuables et des raisons de l'inobservation. Nous nous efforçons d'améliorer nos services et nos outils d'exécution pour encourager l'observation volontaire à l'égard des lois fiscales du Canada.

Résultat stratégique :

Les contribuables respectent leurs obligations et l'assiette fiscale du Canada est protégée.

Notre évaluation :

Atteint

Profil des dépenses

(en milliers de dollars)

Total des autorisations

2008-2009

3 961 603 \$

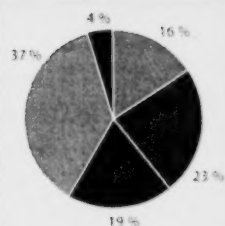
Dépenses réelles

2008-2009

3 796 000 \$

Écart

165 603 \$



Dépenses totales : 3,796 milliards \$

- Aide aux contribuables et aux entreprises 605 M\$
- Cotisations des déclarations et traitement des paiements 885 M\$
- Comptes débiteurs et Observation en matière de production de déclaration 724 M\$
- Observation en matière de déclaration 1 413 M\$
- Appels 169 M\$

* En raison de l'arrondissement, le total des pourcentages peut ne pas équivaut à 100 %

Atteindre le résultat stratégique des Services fiscaux



Aperçu

Les activités des services fiscaux menées par l'Agence du revenu du Canada touchent directement la vie de plus de 30 millions de particuliers, d'entreprises, de fiducies et d'organisations. Nous administrons et percevons les impôts pour le compte du gouvernement du Canada, de l'ensemble des gouvernements provinciaux (à l'exception du Québec) et territoriaux, ainsi que de certaines Premières nations, et établissons les cotisations requises. Nous nous efforçons d'offrir des services de qualité et d'accroître la confiance du public en l'intégrité du régime fiscal du Canada.

Notre objectif

Comme par les années passées, notre but en 2008-2009 était d'assurer l'intégrité et l'équité du régime fiscal du Canada.

Notre résultat

Nous avons fait des progrès dans l'amélioration de notre capacité à protéger l'assiette fiscale du Canada, grâce à la mise en œuvre d'éléments majeurs de notre programme d'innovation. Nos mesures des comportements en matière d'observation indiquent que la plupart des contribuables, des entreprises et des inscrits respectent leurs obligations en matière d'inscription, de production de déclaration et de versement. Toutefois, nous observons toujours une tendance à la baisse chez les sociétés imposables pour ce qui est de la production des déclarations en temps opportun. De plus, le niveau d'observation en matière de versement des employeurs, qui perçoivent l'impôt des employés au moyen de retenues à la source, demeure inférieur à notre objectif fixé à 90 %, ce qui a été le cas au cours des quelques dernières années.

Notre défi

Notre défi continu est d'acquiescer une solide compréhension du comportement des contribuables et des raisons de l'inobservation. Nous nous efforçons d'améliorer nos services et nos outils d'exécution pour encourager l'observation volontaire à l'égard des lois fiscales du Canada.

Résultat stratégique :

Les contribuables respectent leurs obligations et l'assiette fiscale du Canada est protégée.

Notre évaluation :

Atteint

Profil des dépenses

(en milliers de dollars)

Total des autorisations

2008-2009

3 961 603 \$

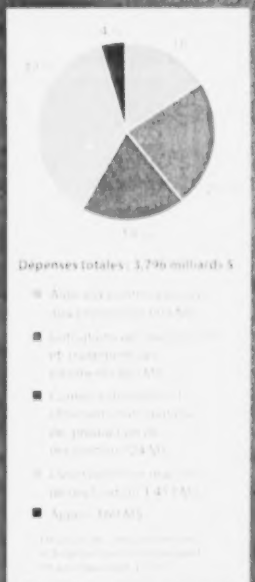
Dépenses réelles

2008-2009

3 796 000 \$

Écart

165 603 \$



Les contribuables respectent leurs obligations et l'assiette fiscale du Canada est protégée

La contribution des autres :

Le travail que nous effectuons est facilité par certains facteurs, dont :

- une assise législative solide;
- les employeurs, qui effectuent et versent les retenues à la source;
- le ministère du Revenu du Québec, qui administre la TPS au Québec;
- les institutions financières;
- des organismes d'exécution de la loi;
- des organisations internationales et des administrations fiscales étrangères.

Dans le cadre du régime d'autocotisation de l'impôt du Canada, on s'attend à ce que les contribuables déterminent leurs propres responsabilités en vertu de la loi et versent ensuite le bon montant d'impôt. Notre principal objectif est que les contribuables observent la loi sans notre intervention. En d'autres mots, nous voulons assurer que les contribuables respectent leurs obligations afin de protéger l'assiette fiscale du Canada. Nous croyons que la majorité des contribuables observeront volontairement la loi s'ils ont confiance en l'intégrité du régime d'administration fiscale et disposent des renseignements et des services dont ils ont besoin afin de satisfaire à leurs obligations.

Notre orientation

L'autocotisation volontaire est le moyen le plus économique d'administrer l'impôt. Des taux plus élevés permettent de réduire les coûts administratifs. Cela nous permet d'orienter nos ressources vers les secteurs où le risque est plus élevé, comme l'économie clandestine, la planification fiscale abusive et l'inobservation volontaire.

Nous travaillons sans relâche afin d'améliorer notre compréhension du comportement des contribuables, de façon à pouvoir mettre en place un meilleur ensemble de services, d'éducation et de mesures d'exécution pour encourager les contribuables à respecter leurs obligations.

Nos thèmes stratégiques d'excellence opérationnelle et en milieu de travail ont été introduits dans notre *Plan d'entreprise 2008-2009 à 2010-2011*. Nous avons prévu atteindre l'excellence opérationnelle et assurer l'intégrité et l'équité de notre administration des lois fiscales du Canada en :

1. renforçant nos services,
2. améliorant nos efforts visant à traiter les cas d'inobservation,
3. renforçant la confiance,
4. entretenant des relations efficaces.

En réalisant l'excellence dans l'exécution des programmes et en milieu de travail, nous croyons que nous serons mieux placés pour protéger l'assiette fiscale du Canada et assurer l'intégrité et l'équité du régime fiscal du Canada.

1. Renforcer le service

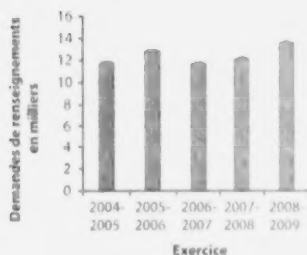
Notre organisation reconnaît la valeur des services dans la promotion de l'observation au sein d'un régime fiscal fondé sur l'autocotisation. En décembre 2008, nous avons lancé notre Stratégie de services complète. L'objectif de cette stratégie est de réaliser l'amélioration continue de la prestation de services, en offrant des services qui sont accessibles à l'ensemble des contribuables, tout en faisant la promotion de nos services électroniques. En se fondant sur notre

Priorité : Améliorer nos offres de services électroniques

Réalisation : Nous avons ajouté des options à Mon dossier d'entreprise; lancé Accès rapide; élaboré les capacités électroniques pour améliorer les fonctions de recherche et d'affichage des déclarations de renseignements des organismes de bienfaisance; et étendu notre service de « Smartlinks ».

système de gestion du rendement actuel, nous avons établi un cadre servant à mesurer le niveau de réussite de cette stratégie. Tous les ans, à compter de 2009-2010, nous ferons rapport des progrès réalisés à l'égard des objectifs de notre Stratégie de services.

Figure 1 Demandes de renseignements assistées par un agent



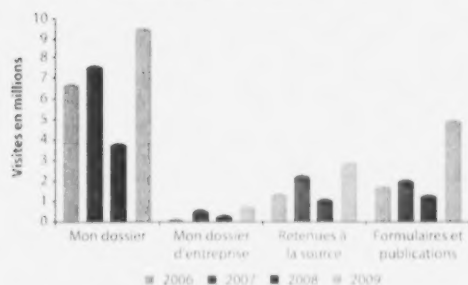
Qualité des données : Bonne

Les contribuables continuent de se fier au service assisté d'un agent. Par conséquent, l'utilisation de service téléphonique a augmenté au cours des dernières années, y compris une croissance de plus d'un million d'appels entre 2008-2009 et les années précédente. Cette augmentation résulte en partie des demandes de renseignements découlant de nouvelles lois, comme le nouveau crédit d'impôt pour la rénovation domiciliaire (voir Figure 1).

Afin de renforcer le service et de revenir à un objectif d'accessibilité de 90 % pour les gens qui appellent pour des renseignements généraux, sur les entreprises et les prestations, nous avons réattribué aux services internes environ 27 millions de dollars en 2008-2009.

Même si une voie téléphonique accessible et efficace est une pierre angulaire de notre approche en matière de services, nous nous sommes engagés à fournir aux Canadiens une gamme complète de services électroniques pour les aider à respecter le plus facilement possible leurs obligations fiscales. Grâce à des améliorations continues aux services électroniques, nous croyons avoir réussi à permettre aux contribuables de respecter leurs obligations fiscales eux-mêmes.

Figure 2 Visites vers les produits fiscaux sur le Web de l'ARC



Qualité des données : Bonne

On observe une tendance à la hausse dans le nombre de visites vers nos produits sur le Web au cours des trois dernières années civiles (voir Figure 2). Pour en savoir plus sur les mesures que nous avons prises pour améliorer nos outils de service, nos renseignements ainsi que nos offres de services électroniques,

Représenter un client est notre service électronique qui permet aux représentants des contribuables de s'authentifier et de s'inscrire en ligne. Une fois inscrits, ils peuvent accéder en ligne aux renseignements des particuliers ou des entreprises qu'ils représentent.

reportez-vous aux sections intitulées « Aide aux contribuables et aux entreprises » à la page 43, et « Cotisations des déclarations et traitement des paiements », à la page 51.

Afin de promouvoir nos offres de services électroniques, nous avons organisé, pendant l'exercice 2008-2009, des séminaires à l'intention des entreprises portant sur les services électroniques comme IMPÔTNET TPS/TVH, Mon dossier d'entreprise, les paiements électroniques et Représenter un client.

Priorité : Amélioration de la sensibilisation afin d'accroître l'observation volontaire

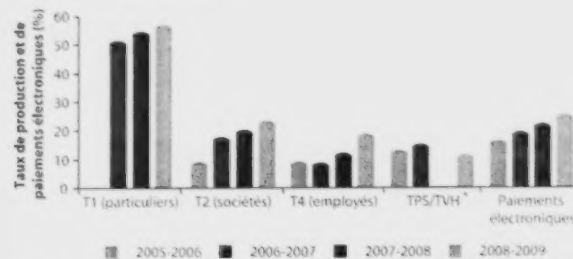
Réalisations : Pendant l'exercice 2008-2009, nous avons :

- exploité des stands à l'occasion de foires commerciales et de salons de l'habitation;
- organisé des séances d'informations avec des cultivateurs de tabac;
- rendu visite à des exportateurs de bois d'œuvre.

Notre deuxième examen de l'observation a été effectué en 2008 et a déterminé nos principaux thèmes en matière d'observation, soit :

- l'économie clandestine;
- la planification fiscale abusive;
- l'inobservation volontaire;
- l'inobservation en matière de paiement;
- la contrebande de tabac.

Figure 3 Taux de production et de paiements électroniques



*Les données pour TPS/TVH 2007-2008 ne sont pas disponibles.

Qualité des données : Bonne

déclarations par voie électronique et le nombre de paiements électroniques (voir Figure 3) indique que nos activités de sensibilisation visant à promouvoir le libre-service connaissent du succès.

Au cours du dernier exercice, nous avons concentré nos activités de sensibilisation sur les secteurs à risque élevé. Nous avons accru la sensibilisation à nos services et discuté de questions et de préoccupations fiscales en ciblant des catégories de contribuables, comme les nouveaux inscrits et les cultivateurs de tabac, ainsi que des secteurs économiques, comme les industries de la construction et du taxi. Nous avons offert un large éventail de programmes de sensibilisation, y compris certains programmes ciblés et personnalisés que nous avons ajoutés pour tenir compte de l'évolution des facteurs démographiques et économiques. Nous avons également participé à différents événements afin de parler de nos programmes et initiatives de vérification. Nous estimons que de telles mesures sont essentielles pour promouvoir des niveaux d'observation plus élevés au sein de ces populations. En outre, nos efforts ont aidé à protéger l'assiette fiscale du Canada. D'autres résultats obtenus en 2008-2009 relativement à notre objectif de renforcer le service sont traités dans la section intitulée « Nos résultats de rendement », à la page 41.

2. Améliorer nos efforts afin de traiter l'inobservation

L'inobservation est l'omission, pour quelque raison que ce soit, de s'inscrire comme la loi l'exige; de produire des déclarations à temps; de déclarer des renseignements complets et exacts afin de déterminer l'obligation fiscale; et de payer tous les montants à temps.

L'inobservation prend de nombreuses formes, des erreurs et omissions à l'évasion fiscale intentionnelle. Nous évaluons constamment les risques d'inobservation et prenons des mesures pour cibler nos ressources vers les secteurs à risque le plus élevé.

En déterminant les principaux risques en matière d'observation, nous sommes mieux placés pour élaborer une stratégie visant à atténuer ces risques. Pour cette raison, des examens périodiques de l'observation sont importants afin de déterminer nos défis en matière d'observation et d'en établir la priorité. Pendant l'exercice 2008-2009, nous avons maintenu notre orientation sur la diminution

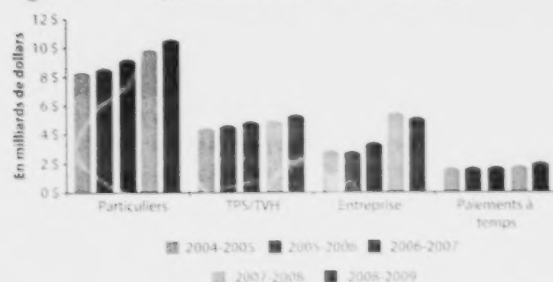
Le taux de participation à la production des déclarations par voie électronique continue d'augmenter, notamment auprès des entreprises. À notre avis, la tendance à la hausse observée concernant la production des

du niveau d'inobservation dans les secteurs à risque élevé – la planification fiscale abusive, l'observation en matière de TPS/TVH, l'économie clandestine, les non-déclarants et les non-inscrits ainsi que le recouvrement des recettes – en nous attardant aux causes profondes de ce comportement. Pour d'autres renseignements sur les résultats que nous avons atteints en 2008-2009 à cet égard, reportez-vous à les sections intitulées « Comptes débiteurs et Observation en matière de production de déclaration » à la page 61 et « Observation en matière de déclaration », à la page 69.

Nous croyons que la communication efficace peut servir à influencer sur la perception et l'opinion des Canadiens à l'égard de notre administration fiscale, de son équité et de son efficacité. À l'aide d'une stratégie de communication en matière d'observation renforcée et intégrée, nous visons à exercer une influence sur le comportement en matière d'observation. Cette stratégie aide les Canadiens à comprendre ce que nous faisons à l'égard de l'inobservation et pour quelles raisons, dans quels secteurs nous observons les risques pour le régime fiscal du Canada et ce que nous faisons afin de traiter ces risques et de protéger l'assiette fiscale du Canada.

En 2008-2009, nous avons ciblé plus efficacement nos messages sur l'observation afin de fournir aux contribuables les renseignements dont ils ont besoin pour comprendre les risques et les conséquences de l'inobservation. Nous avons également augmenté et amélioré la couverture médiatique en ciblant des groupes de médias au moyen de renseignements particuliers qui les intéressaient. De plus, nous avons augmenté la connaissance et la sensibilisation du public à l'égard de nos activités liées à l'observation et à l'exécution, afin de donner au public la confiance que nous prenons des mesures contre ceux qui ne respectent pas les lois fiscales du Canada. Pour en savoir plus sur les résultats que nous avons atteints en 2008-2009 à cet égard, reportez-vous à la section intitulée « Observation en matière de déclaration », à la page 69.

Figure 4 Composition de la dette fiscale totale



Qualité des données : Bonne

L'intégrité du régime fiscal du Canada est compromise en partie par les contribuables qui ne respectent pas leurs obligations de payer les montants qu'ils doivent. Au cours du dernier exercice, nous avons constaté des hausses constantes des comptes débiteurs pour

presque tous les secteurs de recettes (voir Figure 4). L'élaboration de notre Cadre de gestion des risques, en 2008, nous a permis d'acquérir une meilleure compréhension de la composition de la dette fiscale et des niveaux de risques associés à diverses catégories de taxes et impôts. Ce cadre nous a aidés à instaurer des stratégies de sélection et de résolution des cas plus adéquates afin de traiter des secteurs de difficulté particuliers. Pour en savoir plus sur les résultats que

L'observation en matière de paiement sera désormais prise en considération dans l'ensemble des stratégies élaborées en vue de traiter tout secteur d'inobservation.

Priorité : Améliorer notre relation avec les autres

Réalisations : Au cours de 2008-2009, un comité de coordination multilatéral sur l'attribution du revenu a été mis sur pied afin d'examiner l'approche actuelle pour l'attribution de l'impôt des sociétés entre les provinces, d'une perspective politique, législative et qu'administrative.

Priorité : Améliorer la communication et l'échange de renseignements

Réalisations : Pendant l'exercice 2008-2009, nous avons :

- fourni une formation sur les politiques fiscales et la vérification à des agents principaux du fisc de la Chine;
 - participé au sous-groupe de l'OCDE sur le blanchiment de capitaux et les délits fiscaux;
 - déposé un rapport à l'OCDE sur les abus des organismes de bienfaisance dans 17 pays;
 - dirigé une discussion concernant notre Programme des divulgations volontaires.
-

nous avons atteints au sujet de la dette fiscale en 2008-2009, reportez-vous à la section intitulée « Comptes débiteurs et Observation en matière de production de déclaration », à la page 61.

3. Renforcer la confiance

Nous traitons des millions de transactions qui ont un impact sur les gens et leurs opinions à notre égard. Notre succès repose en grande partie sur le professionnalisme et l'intégrité de nos employés. Tout comportement du personnel qui contrevient au Code de conduite de l'ARC n'est pas toléré et des mesures immédiates sont prises pour y remédier.

Pour bâtir la confiance du public en notre organisation, nous avons mis en œuvre au cours de 2008-2009 notre Politique relative aux formules d'accueil, qui permet aux personnes qui nous téléphonent de connaître l'identité de l'agent qui les sert. De plus, reconnaissant l'importance du rôle de l'ombudsman des contribuables dans l'amélioration de la confiance du public, nous avons facilité l'accès à notre organisation en mettant sur pied le Bureau de liaison de l'ombudsman - ARC. Nous croyons que ces mesures aideront à maintenir le niveau de confiance élevé des Canadiens à l'égard de l'ARC.

4. Entretenir des relations efficaces

À notre avis, le fait de bâtir et d'entretenir de solides relations avec d'autres ministères et organismes des gouvernements fédéral, provinciaux, territoriaux et des Premières nations accroît l'efficacité et l'efficience de notre administration du régime fiscal du Canada. Plus particulièrement, une relation harmonieuse avec le ministère des Finances Canada est essentielle à la réussite de nos opérations. Sous la responsabilité conjointe de l'ARC et du ministère des Finances, en 2008-2009, le nouveau Comité de coordination fédéral-provincial-territorial sur l'attribution du revenu a entrepris l'examen de la politique administrative actuelle pour l'attribution de l'impôt des entreprises entre les provinces, et il présentera ensuite ses recommandations au gouvernement. En 2008-2009, nous avons collaboré avec ce ministère afin de nous assurer que nos priorités relatives aux conventions fiscales, et les champs d'application qui intéressent l'ARC, dans une perspective à améliorer l'échange de renseignements relatifs aux questions de nature fiscale, sont prises en considération.

La coopération entre les administrations fiscales, ce qui comprend l'échange de renseignements, est un outil essentiel à la protection de l'intégrité du régime fiscal du Canada. Pour compléter les échanges permis dans le cadre de nos conventions fiscales, nous travaillons avec le ministère des Finances afin de négocier des accords d'échange de renseignements fiscaux avec les administrations avec lesquelles nous n'avons pas de convention fiscale. Ces nouveaux accords permettront à l'ARC de demander des renseignements bancaires à l'étranger qui se rapportent à son administration et feront en sorte que les lois rigoureuses sur le secret bancaire ne soient pas utilisées pour empêcher un échange efficace de renseignements.

Les États-Unis (É.-U.) sont notre plus important partenaire commercial, et la Convention fiscale entre le Canada et les É.-U. est de loin la plus complexe; des changements apportés à la Convention sont entrés en vigueur en janvier 2009. Nous avons travaillé avec le Internal Revenue Service des É.-U. et le secteur privé en 2008-2009 en vue d'assurer une mise en œuvre sans heurt de ces changements. De plus, au cours du dernier exercice, en travaillant avec le ministère des Affaires étrangères et du Commerce international, nous avons assuré l'entière conformité, de la part des exportateurs, avec la *Loi de 2006 sur les droits d'exportation de produits de bois d'œuvre* au moyen d'un programme rigoureux de vérification, maintenant ainsi l'accès de l'industrie aux exportations canadiennes aux É.-U.

Les organisations fiscales internationales ont besoin d'un leadership solide afin d'établir les relations et les capacités visant à protéger les intérêts et les valeurs du Canada. Depuis de nombreuses années, nous travaillons avec nos partenaires internationaux afin de relever les défis que présente un environnement fiscal de plus en plus complexe. Pendant l'exercice 2008-2009, en plus de collaborer sur une multitude d'affaires fiscales, nous avons travaillé avec Ressources humaines et Développement des compétences Canada afin de négocier des accords de sécurité sociale bilatéraux avec la Macédoine, la Pologne, le Brésil, l'Argentine, l'Australie et la Roumanie. Nous voulons ainsi nous assurer que les compagnies, les employés et les travailleurs indépendants contribuent au système de sécurité sociale national approprié.

Notre travail avec les partenaires internationaux nous permet de nous tenir au courant des différents types de produits financiers, de structures d'entreprise et de lois fiscales internationales qui évoluent en vue de répondre aux pratiques commerciales changeantes. Notre participation aux conférences, groupes de travail et autres forums nous permet d'être en mesure de cerner les nouveaux risques d'observation et, au bout du compte, de protéger l'assiette fiscale du Canada.

De telles mesures sont essentielles à nos efforts visant à nous assurer que les Canadiens respectent leurs obligations fiscales et que l'assiette fiscale du Canada est protégée.

Priorité : Collaborer avec nos partenaires internationaux

Réalisation : Un protocole d'entente a été conclu entre l'ARC et le Caribbean Regional Technical Assistance Centre (CARTAC), afin de fournir de l'aide technique dans le cadre de la réforme de l'administration des recettes dans 21 pays des Caraïbes visés par le CARTAC.

Nous consacrons une plus grande partie de nos ressources en matière d'observation et d'exécution aux secteurs dans lesquels nos analyses indiquent que le risque d'inobservation et les conséquences éventuelles sur les recettes sont les plus élevés. Les activités que nous entreprenons pour assurer l'observation sont guidées par une recherche des tendances d'inobservation, existantes et nouvelles, et des menaces pour l'assiette fiscale. Cette recherche appuie nos systèmes d'évaluation des risques qui étudient les caractéristiques des contribuables dans le but de repérer des secteurs d'inobservation possibles.

Nos estimations de l'observation en matière d'inscription nous donnent à penser qu'il existe un risque relativement faible que de moyennes ou de grandes entreprises exercent des activités commerciales sans être inscrites afin de percevoir la TPS/TVH.

Les mesures de notre résultat stratégique

Nous utilisons les mesures de notre résultat stratégique pour évaluer le comportement des contribuables canadiens en matière d'observation. À l'aide de données de sources internes et externes comme données de référence en matière d'observation, nous regroupons ces indicateurs en quatre grandes catégories d'obligations des contribuables, ce qui nous aide à mesurer et à évaluer nos résultats par rapport à notre résultat stratégique des Services fiscaux. Ces catégories sont l'observation en matière d'inscription, l'observation en matière de production de déclaration, l'observation en matière de déclaration et l'observation en matière de versement. Elles sont traitées en détail dans les prochaines sections.

Observation en matière d'inscription

Les indicateurs de l'observation en matière d'inscription estiment la proportion des entreprises canadiennes qui se sont inscrites conformément à la loi dans le but de percevoir la TPS/TVH.

Notre mesure				Exercice		Évaluation de rendement	Qualité des données
Observation en matière d'inscription – Taux d'inscription à la TPS/TVH				2008-2009		Atteint	Bonne
				2007-2008		Atteint	Bonne
Nos indicateurs ¹	Objectif actuel	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009	Évaluation
Entreprise canadiennes inscrites aux fins de la TPS/TVH	90 %	95,5 %	96,8 %	97,7 %	97,0 %	93,8 %	✓

¹ En raison des exigences en matière de production de déclaration des contribuables, les taux d'inscription pour l'exercice s'appuient sur les renseignements issus de l'exercice précédent. Par exemple, les taux pour 2008-2009 sont fondés sur des renseignements issus de l'exercice 2007-2008.

En comparant nos données à celles de Statistique Canada, nous estimons que 93,8 % des entreprises étaient inscrites conformément à la loi (ou l'avaient fait volontairement) pour percevoir la TPS/TVH en 2008-2009. Ce résultat nous a permis d'atteindre l'objectif de 90 %. À notre avis, cela représente un degré élevé d'observation en matière d'inscription, si l'on prend en considération le fait qu'un grand nombre d'entreprises ne sont pas tenues de s'inscrire à la TPS/TVH, par exemple, parce que leurs revenus bruts sont inférieurs au seuil d'inscription.

Notre évaluation du rendement s'appuie également sur les résultats de notre secteur des non-inscrits (dont il est question à la page 53), qui vise à s'assurer que toutes les entreprises qui doivent s'inscrire à la TPS/TVH respectent leurs obligations. Chaque année, ce programme repère plusieurs milliers de petites entreprises qui doivent s'inscrire, principalement celles qui sont nouvelles ou qui ont récemment dépassé le seuil d'inscription.

Observation en matière de production de déclaration

Les indicateurs de l'observation en matière de production de déclaration permettent d'établir la proportion de la population canadienne qui produit ses déclarations à temps.

Notre mesure		Exercice		Évaluation de rendement		Qualité des données	
Observation en matière de production de déclaration – Taux de production à temps		2008-2009		En grande partie atteint		Bonne	
		2007-2008		En grande partie atteint		Bonne	
Nos indicateurs ¹	Objectif actuel	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009	Évaluation
Taux de production de déclaration de revenus pour les particuliers de plus de 18 ans	90 %	92,6 %	92,8 %	93,0 %	92,5 %	92,8 %	✓
Sociétés – entreprises constituées en personne morale imposables qui ont produit leurs déclarations à temps ²	90 %	86,0 %	86,4 %	86,4 %	85,8 %	84,4 %	×
Entreprises qui ont produit leurs déclarations de TPS/TVH à temps	90 %	92,6 %	91,8 %	91,4 %	Non disponible	90,5 %	✓
Employeurs qui ont produit leur déclarations T4 à temps	90 %	94,5 %	94,5 %	96,0 %	95,5 %	96,4 %	✓

¹ Les taux historiques estimés de production de déclaration des particuliers et des sociétés imposables ont été redressés en raison de données améliorées.

² Le pourcentage restant des sociétés imposables utilisé pour ce calcul a produit ses déclarations après la date limite, soit volontairement, soit en raison de nos efforts auprès des non-déclarants.

Les contribuables particuliers comprennent toutes les personnes qui produisent ou doivent produire une déclaration de revenus et de prestations des particuliers T1. En comparant nos données avec celles du recensement de Statistique Canada, nous estimons que l'observation en matière de production pour la population canadienne âgée de 18 ans ou plus s'élevait à 92,8 % en 2008-2009, ce qui a dépassé notre objectif de 90 %. Cette estimation, à notre avis, fournit l'assurance qu'il y a un niveau élevé d'observation volontaire de la part des particuliers en ce qui concerne la production de leurs déclarations de revenus.

Dans le cas de sociétés, nos estimations du taux d'observation s'appliquent uniquement à celles qui sont imposables, c'est-à-dire les sociétés qui ont produit une déclaration de revenus des sociétés T2 indiquant un montant total d'impôt à payer supérieur à zéro. Pendant l'exercice 2008-2009, l'incidence d'une production

Dans l'ensemble, nous croyons que ces estimations font la démonstration d'un degré élevé d'observation volontaire et que les taux de production représentent un faible risque à l'encontre de la protection de l'assiette fiscale du Canada.

opportune chez les sociétés imposables a légèrement chuté à 84,4 %, inférieur à notre objectif de 90 %.

On estime que la proportion des déclarations de TPS/TVH qui ont été produites à temps pendant l'exercice 2008-2009 s'élève à 90,5 %, ce qui atteint notre objectif fixé à 90 % mais continue de révéler une tendance à la baisse. Comme c'est le cas pour les sociétés, le reste des déclarations de TPS/TVH ont été produites après la date limite.

Les employeurs (ce qui comprend les particuliers, les sociétés et les organismes de bienfaisance) sont tenus par la loi de retenir, de verser et de déclarer l'impôt sur le revenu fédéral et provincial, les cotisations au RPC et d'AE ainsi que les avantages financés par l'employeur. Pendant l'exercice 2008-2009, la vaste majorité des employeurs (96,4 %) ont produit leurs déclarations de renseignements T4 à temps, ce qui dépasse notre objectif de 90 % et signifie que moins de 4 % des déclarations ont été produites après la date limite.

Dans l'ensemble, selon notre évaluation, nous avons satisfait à la plupart de nos attentes liées à l'observation en matière de production de déclaration au cours de l'année précédente.

Observation en matière de déclaration

Les indicateurs de l'observation en matière de déclaration contribuent à l'évaluation de la mesure selon laquelle les contribuables déclarent des renseignements complets et exacts.

Une grande partie de notre assurance voulant que nous atteignons notre résultat stratégique est fondée sur notre système rigoureux de freins et de contrepoids, ce qui comprend à la fois des mesures préventives et dissuasives. Ces activités intègrent un mélange d'outils d'observation.

Notre mesure		Exercice		Évaluation de rendement		Qualité des données
Observation en matière de déclaration		2008-2009		En grande partie atteint		Bonne
		2007-2008		Atteint		Bonne
Nos indicateurs	Objectif actuel	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009	Évaluation
Estimation du taux d'inobservation						
Principaux crédits d'impôt et déductions non soumis à une déclaration par des tiers – particuliers ¹	Tendance à la baisse	15,5 %	14,7 %	14,8 %	16,5 %	X
Vérifications aléatoires – Petites et moyennes entreprises déclarantes non constituées en personne morale	Sans objet	Sans objet	Sans objet	Sans objet	13,8 %	Sans objet

¹ Il faut noter que cette inobservation provient d'un segment relativement petit de la population des contribuables particuliers.

Nous menons des études et des examens variés afin de déceler les secteurs où l'inobservation des obligations en matière de déclaration peut se manifester ou augmenter. Par exemple, nous menons un programme d'échantillonnage aléatoire annuel afin d'estimer le taux d'inobservation par les particuliers en ce qui concerne les principaux crédits d'impôt et déductions qui ne sont pas soumis à une déclaration par des tiers.

Notre échantillonnage pour 2008-2009 a estimé ce taux d'inobservation par les particuliers à 16,5 %, principalement pour les déclarations de revenus de 2007. Après une relative stabilisation au cours des deux derniers exercices, notre estimation la plus récente indique une tendance à la hausse et que l'objectif n'a pas été atteint. Nous estimons que les montants à risque pour l'ensemble de la population cible s'élèvent à environ 830 millions de dollars, ce qui représente une augmentation par rapport aux 662 millions de dollars du dernier exercice.

Notre dernier indicateur de l'observation en matière de déclaration vise les petites entreprises. Même si la majorité des vérifications des petites et moyennes entreprises (PME) sont sélectionnées en fonction du risque, notre Programme de vérification aléatoire (PVA) sélectionne chaque année un échantillon aléatoire de PME dans le but d'estimer un taux d'observation fiable pour différents segments de la population des PME. Nous obtenons ainsi des estimations exactes de l'observation en matière de déclaration, ce qui permet la surveillance des tendances en matière d'observation dans le temps de même que la validation et l'amélioration des critères de risque utilisés dans notre système d'évaluation des risques. En 2008-2009, une nouvelle estimation du PVA pour les PME déclarantes a été établie, fondée sur les vérifications menées pendant l'année de programme 2007-2008. Ce segment de la population des PME a été examiné deux fois : en 2002-2003, quand l'estimation du taux d'inobservation pour les sociétés de PME était de 8,5% (+/- 3,1%), et en 2007-2008, quand cette même estimation se chiffrait à 13,8% (+/- 2,8%). La différence de plus de cinq points de pourcentage n'indique pas nécessairement une augmentation des cas d'inobservation; elle peut être attribuable à un nombre de facteurs, y compris un rendement de vérification amélioré, une augmentation dans l'inobservation ou une combinaison des deux facteurs. De plus, la variance notée entre parenthèse ci-dessus pourrait en fait annuler l'augmentation apparente dans l'estimation.¹

Nos évaluations des risques indiquent que les cas d'inobservation sont plus courants chez les travailleurs indépendants et les petites et moyennes entreprises que chez les particuliers salariés. Dans le cas des particuliers salariés, les déductions d'impôt sont habituellement retenues à la source par les employeurs qui déclarent et nous versent les montants, ce qui réduit considérablement le risque d'inobservation.

1. Le taux d'inobservation du PVA est fondé sur un échantillon de la population cible. Il est indiqué par des chiffres variables, puisqu'il se fonde sur un intervalle de confiance de 95 %; cela signifie qu'il y a 95 % de probabilité que le taux d'inobservation reste dans les limites de l'allocation plus/moins.

Nos indicateurs de rendement de l'observation en matière de déclaration nous donnent un aperçu mixte du comportement des contribuables. Même si nos études des populations limitées indiquent des niveaux importants d'inobservation, nos macro-indicateurs nous donnent l'assurance que les niveaux d'inobservation en matière de déclaration sont relativement faibles. C'est pourquoi nous estimons qu'en 2008-2009, nous avons en grande partie atteint nos attentes relatives à l'observation en matière de déclaration.

Nous analysons aussi divers macro-indicateurs pour évaluer les tendances liées à l'observation en matière de déclaration. Comme il est illustré à la page 30, nos macro-indicateurs nous donnent l'assurance que, en règle générale, les contribuables respectent leurs obligations fiscales et que les niveaux d'inobservation en matière de déclaration sont relativement bas.

Nos macro-indicateurs

Évaluation

Figure 5

La croissance du revenu personnel déclaré à l'ARC se compare favorablement par rapport à celui estimé par Statistique Canada.

* Les chiffres pour les années 2004, 2005 et 2006 ont été redressés en raison de données améliorées.

Qualité des données : Bonne

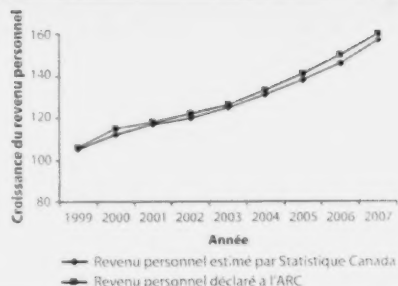


Figure 6

La croissance de l'impôt sur le revenu des sociétés pour lequel nous avons établi une cotisation se compare favorablement par rapport à la croissance des bénéfices des sociétés avant impôt estimés par Statistique Canada.

* Les chiffres pour les années 2001 et 2002 ont été redressés en raison de données améliorées.

Qualité des données : Bonne

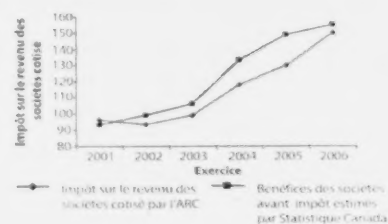


Figure 7

La croissance du revenu net qui nous est déclaré des sociétés non constituées en personne morale se compare favorablement par rapport à la croissance du revenu net de ces entreprises établie selon les estimations des comptes nationaux.

* Les chiffres pour les années 2005 et 2006 ont été redressés en raison de données améliorées.

Qualité des données : Bonne

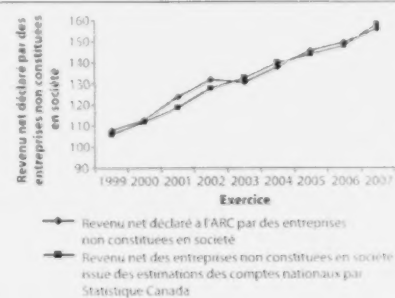
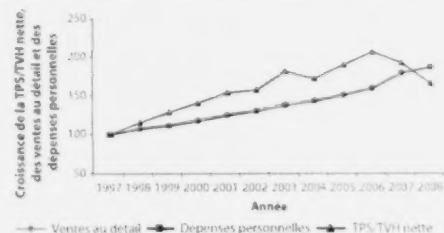


Figure 8

En raison de divers facteurs, y compris les diminutions récentes du taux de la TPS, les renseignements sur les tendances concernant les revenus de la TPS ne sont plus fiables, et nous ne pouvons tirer aucune conclusion de ces données.

Qualité des données : Bonne



Sans objet

✓ Atteint

☑ En grande partie atteint

✗ Non atteint

Observation en matière de versement

Les indicateurs de l'observation en matière de versement permettent d'estimer la proportion des contribuables qui ont payé leurs impôts exigibles à temps.

Notre mesure				Exercice	Évaluation de rendement		Qualité des données
Observation en matière de versement – Taux des paiements à temps				2008-	En grande		Bonne
				2009	partie atteint		
				2007-2008	En grande partie atteint	Bonne	
Nos indicateurs ¹	Objectif actuel	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009	Évaluation
Particuliers qui ont versé l'impôt déclaré à temps	90 %	93,1 %	92,4 %	92,9 %	91,5 %	93,2 %	✓
Sociétés imposables qui ont versé l'impôt déclaré à temps ²	90 %	93,1 %	92,9 %	90,9 %	92,4 %	92,2 %	✓
Entreprises qui ont perçu la TPS/TVH et montants perçus ³	Sans objet	2,7 millions ont perçu 47 milliards de dollars	2,8 millions ont perçu 52 milliards de dollars	3,0 millions ont perçu 50 milliards de dollars	3,0 millions ont perçu 52 milliards de dollars	3,3 millions ont perçu 47 milliards de dollars	Sans objet
Employeurs qui ont acheminé des retenues à la source à temps pour le compte de leurs employés	90 %	89,2 %	88,7 %	87,7 %	89,2 %	87,3 %	☑
Tendance du ratio de la dette fiscale en souffrance par rapport aux recettes brutes en espèces	Tendance à la baisse	5,43 %	5,62 %	5,79 %	6,23 %	6,64 %	×

Même si nous reconnaissons que des améliorations continuent de s'imposer dans le secteur de l'observation en matière de versement, nous croyons que notre recherche sur la gestion des créances nous aidera à élaborer à l'avenir des stratégies mises en œuvre dans le cadre de notre projet d'IRR, à gérer notre inventaire de dettes fiscales et à favoriser l'observation en matière de versement.

¹ Les taux estimés de production de déclarations des particuliers et des sociétés ont été redressés en raison de données améliorées.

² Les taux de versement ont été estimés de nouveau. Selon un récent examen des données sur les sociétés, des renseignements incomplets (un total de la somme des composantes n'a pas été produit) avaient été utilisés au cours des exercices antérieurs.

³ Les entreprises qui ont leur siège social au Québec s'inscrivent auprès du ministère du Revenu du Québec, qui administre la TPS pour le compte de l'ARC et verse à celle-ci le montant net à payer.

✓ Atteint

☑ En grande partie atteint

× Non atteint

Grâce aux progrès que nous avons réalisés pendant l'exercice 2008-2009 dans la mise en œuvre d'éléments importants de notre programme d'innovation, nous croyons que nous avons atteint des gains considérables en ce qui a trait à l'amélioration de notre capacité de protéger l'assiette fiscale du Canada.

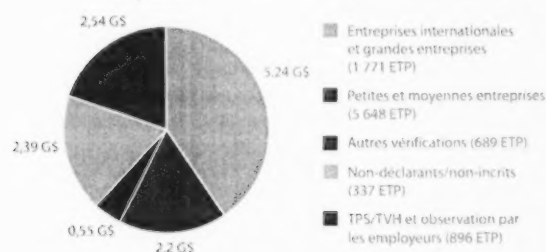
Notre estimation de l'observation en matière de versement indique le degré selon lequel divers segments de contribuables versent toutes les taxes et tous les impôts au moyen de l'autocotisation à la date limite de production où avant cette date. Lorsque les sommes dues n'étaient pas versées au moment de la production, nous avons pris une série de mesures pour obtenir le paiement; ces mesures sont expliquées à compter de la page 61.

Comme pour l'année précédente, nous avons satisfait en grande partie en 2008-2009 à nos attentes générales liées à l'observation en matière de versement. Nous avons atteint notre objectif de 90 % pour les contribuables et les sociétés imposables. Cependant notre estimation du nombre d'employeurs qui ont effectué le versement des retenues à la source pour le compte de leurs employés, indique une tendance continue à la baisse, alors que notre ratio de créances fiscales en souffrance par rapport aux encaissements bruts continue de s'accroître.

Conclusion

Nos estimations de l'observation en matière de production de déclaration, d'inscription et de versement indiquent que les niveaux globaux d'observation volontaire des lois fiscales du Canada sont demeurés élevés en 2008-2009. Toutefois, nos estimations de l'observation en matière de déclaration indiquent une possible augmentation graduelle de l'incidence de l'inobservation, et nous nous attendons à ce que les montants à risque soient proportionnellement plus importants. Bien que les résultats de notre rendement démontrent que les taux d'inobservation sont généralement peu élevés, les résultats de nos activités de programme indiquent que cette inobservation est, somme toute, importante sur le plan financier. En 2008-2009, nos programmes visant à traiter les cas d'inobservation en matière de déclaration ont repéré une valeur monétaire total d'environ 12,9 milliards de dollars (voir la Figure 9), ce qui dépasse nos estimations qui étaient fondées sur les résultats historiques combinés aux niveaux de ressources disponibles.

Figure 9 Valeur monétaire des cas d'inobservation repérés



Qualité des données : Bonne

Nous prévoyons que les résultats des plans d'action que nous élaborons dans le cadre de notre deuxième examen de l'observation auront des répercussions positives sur les niveaux d'observation en matière de déclaration à long terme.

À la lumière de notre rendement et compte tenu du fait qu'une part importante de l'assiette fiscale du Canada est assujettie aux déclarations par des tiers, notre évaluation indique que, pour la majorité des Canadiens, l'incidence et l'ampleur de l'inobservation sont relativement faibles, bien qu'elles soient importantes sur le plan financier. Par conséquent, nous estimons que nous avons atteint notre résultat stratégique des Services fiscaux en 2008-2009.

Atteindre notre résultat stratégique des Programmes de prestations



Aperçu

Dans l'environnement économique actuel, la sécurité du revenu devient de plus en plus un élément essentiel au mieux-être économique et social des Canadiens. En tant qu'administrateurs des programmes de prestations et de crédits pour le compte des clients fédéraux, provinciaux et territoriaux, nous sommes très conscients de notre obligation d'assurer une détermination rapide et exacte de l'admissibilité et des paiements liés à ces programmes, afin qu'aucun bénéficiaire ne reçoive des paiements en moins ou en trop.

Notre objectif

En 2008-2009, notre objectif consistait à nous assurer que les prestations, crédits et autres services sont accessibles, exacts et fiables et que nous pouvons répondre aux demandes actuelles et futures en matière d'exécution des programmes.

Notre résultat

Notre rendement en 2008-2009 démontre que nous avons maintenu notre solide bilan pour ce qui est d'émettre en temps opportun des paiements de prestations exacts, ce qui signifie que nous avons atteint le résultat stratégique que nous cherchons à obtenir chaque année. De plus, l'augmentation importante du nombre de programmes et services que nous administrons montre que nous sommes le fournisseur de choix pour les gouvernements clients.

Notre défi

Le défi que nous devons relever consiste à nous assurer que tous les bénéficiaires de prestations ont à leur disposition et utilisent les bons outils et les renseignements nécessaires leur permettant de recevoir leurs prestations.

Résultat stratégique :

Les familles et les particuliers admissibles reçoivent en temps opportun le montant exact des prestations auxquelles ils ont droit.

Notre évaluation :

Atteint

Profil des dépenses

(en milliers de dollars)

Total des autorisations 2008-2009

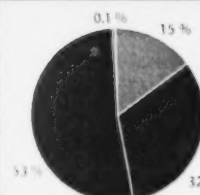
409 059 \$

Dépenses réelles 2008-2009

402 656 \$

Écart

6 403 \$



Dépenses totales : 403 millions \$

- Services internes 61 M\$
- Administration des programmes de prestations 129 M\$
- Allocations spéciales pour enfants 212 M\$
- Mesures d'aide liées aux coûts de l'énergie 0.5 M\$

* En raison de l'arrondissement, le total des pourcentages peut ne pas équivaloir à 100 %.

Les familles et les particuliers admissibles reçoivent en temps opportun le montant exact des prestations auxquelles ils ont droit

En 2008-2009, nous avons émis plus de 90,9 millions de versements à temps à plus de 11 millions de particuliers et de familles, soit un total de plus de 16 milliards de dollars, pour le compte des gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux.

« Nous avons simplifié le processus afin que les Canadiens puissent facilement faire valoir leur droit de recevoir leurs prestations et leurs versements de crédits associés. »

Jean-Pierre Blackburn
Ministre du Revenu
national

En exécutant les programmes de prestations et de crédits et en assurant la prestation d'autres services connexes, nous appuyons les efforts déployés par les gouvernements dans l'ensemble du Canada pour venir en aide aux familles et aux particuliers. Nos marges de manœuvre en tant qu'agence et l'adaptabilité de nos systèmes nous permettent de tirer parti de notre infrastructure d'exécution fédérale pour administrer une gamme de programmes permanents et ponctuels pour le compte des gouvernements provinciaux et territoriaux ainsi que des ministères fédéraux. Ces capacités nous permettent également de fournir des renseignements, comme l'autorise la loi, afin d'appuyer les programmes que les clients gouvernementaux administrent eux-mêmes.

Les Canadiens s'attendent à ce que leur régime fiscal soit équitable. Ceci est tout aussi vrai pour le versement des paiements et pour la cotisation de l'impôt. En nous assurant que seuls les particuliers admissibles reçoivent des prestations et que leurs paiements sont exacts, nous répondons aux attentes des Canadiens et protégeons les bénéficiaires de prestations contre des difficultés inutiles causées par des paiements en moins ou en trop.

Notre priorité

Notre priorité consiste à nous assurer que les Canadiens admissibles reçoivent les prestations et les crédits auxquels ils ont droit, au moyen de versements fiables et exacts. Nous nous efforçons de fournir aux bénéficiaires de prestations des renseignements exacts en temps opportun, des services et un accès facile aux programmes de prestations que nous administrons. De plus, nous travaillons en étroite collaboration avec nos clients gouvernementaux afin de réduire les frais généraux de l'administration des programmes de prestations. Nous faisons cela tout en respectant les priorités et les exigences de nos clients, au moyen de formulaires de demande et d'un traitement intégrés et dans le cadre d'un échange de données lorsque la loi l'autorise.

Renforcement du service

L'un des principes fondamentaux de notre approche à l'administration des prestations est notre croyance selon laquelle les familles et les particuliers auront accès aux programmes et respecteront leurs obligations s'ils sont bien informés. Par conséquent, en 2008-2009, nous avons fourni aux Canadiens un meilleur accès aux renseignements, aux outils et aux services ayant trait aux prestations, afin de les aider à mieux comprendre comment répondre aux exigences d'admissibilité et recevoir des paiements exacts. L'augmentation des contacts faits par les bénéficiaires au cours de l'année dernière confirme que nous avons réussi à améliorer nos communications et l'échange de renseignements avec nos bénéficiaires de prestations actuels et éventuels.

Les Demandes de prestations automatisées permettront d'améliorer la rapidité et la précision de la prestation fiscale canadienne pour enfants, de la prestation universelle pour la garde d'enfants, du crédit pour la taxe sur les produits et services/taxe de vente harmonisée et des paiements de programmes provinciaux et territoriaux connexes.

Pendant l'exercice 2008-2009, nous avons préparé le terrain pour les Demandes de prestations automatisées (DPA), qui permettront aux parents de demander des prestations pour enfants et familles dès la naissance de leur enfant en cochant une case sur leurs formulaires d'enregistrement de naissance provinciaux ou territoriaux. Notre initiative des DPA est une étape importante visant à améliorer le service en simplifiant le processus

de demande. Elle constitue également un outil essentiel pour l'observation, puisqu'elle permet d'obtenir les données sources provenant des provinces et des territoires et de fournir rapidement des renseignements valables et exacts sur le formulaire de demande. Nous croyons que, en simplifiant le processus de demande de prestations au moyen des DPA, nous avons renforcé notre engagement visant à nous assurer que les Canadiens admissibles sont au courant des prestations et des crédits auxquels ils ont droit et peuvent les recevoir facilement.

Nous reconnaissons que les niveaux d'inscription pour certains segments de la population pourraient être améliorés. Les personnes handicapées, les membres des Premières nations et les nouveaux résidents pourraient bénéficier des services de renseignements plus spécialisés. En 2008-2009, nous avons poursuivi nos occasions de visibilité qui ciblent ces segments précis de la population. Les trousseaux de renseignements et les séances d'information avaient pour but de mieux faire connaître nos programmes de prestations et d'encourager les particuliers admissibles à en faire la demande. Même s'il n'est pas possible de cerner les résultats exacts de ces efforts, nous croyons tout de même que les activités de visibilité ont eu au moins des répercussions positives sur les niveaux d'inscription.

Étant donné qu'il est important pour les bénéficiaires de prestations puissent communiquer avec nous par téléphone, nous avons amélioré ce service et respecté notre engagement de mettre en place une meilleure accessibilité pour les demandeurs au cours de l'année dernière. Pour ce faire, nous avons réaffecté des ressources supplémentaires à notre secteur des demandes de renseignements par téléphone sur les services de prestations et augmenté nos niveaux cibles en ce qui a trait à l'accessibilité pour les demandeurs. À la suite de ces mesures, le nombre de demandeurs capables de nous joindre par téléphone s'est accru.

Priorité : Améliorer notre offre de services électroniques

Réalisation : Nous avons amélioré nos options de libre-service Web afin de tenir compte d'un niveau plus élevé d'accès au Web et amélioré la fonction de mise à jour pour les bénéficiaires de prestations.

« La confiance du public dans notre intégrité est très précieuse. Nous devons travailler ensemble pour encourager et protéger cette valeur, parce qu'elle est absolument essentielle à notre capacité d'exercer nos activités. »

William V. Baker

En 2008-2009, nous avons commencé à verser des paiements pour les programmes suivants :

- le dividende sur les mesures climatiques de la Colombie-Britannique;
- le crédit pour la taxe sur les mesures climatiques aux résidents à faible revenu de la C.-B.;
- la subvention aux personnes âgées propriétaires pour l'impôt foncier de l'Ontario;
- les versements anticipés de la prestation fiscale pour le revenu de travail.

Validation des prestations

Dans le cadre de notre travail de validation, nous cherchons à fournir des renseignements aux bénéficiaires de prestations existants et à établir une présence crédible en matière d'observation afin de prévenir l'inobservation. En 2008-2009, nous avons mis en œuvre des éléments de notre stratégie à long terme en matière d'observation liée aux prestations. Ce faisant, nous avons identifié non seulement les bénéficiaires qui recevaient des paiements en trop, mais aussi ceux qui recevaient des paiements insuffisants. Ces constatations nous ont permis d'effectuer les rajustements nécessaires pour corriger le versement des prestations et des crédits, une étape importante pour maintenir l'intégrité de l'administration de nos programmes de prestations et de crédits.

En 2008-2009, nous avons continué d'établir des points de référence à l'aide de projets de validation précis. L'examen et la comparaison uniformes des données de base permettent de déterminer rapidement la nécessité d'apporter des changements et d'adopter promptement les stratégies appropriées, ce qui permet de réduire le coût général lié à l'inobservation.

Renforcement de la confiance

Nous croyons que la facilité avec laquelle les bénéficiaires de prestations peuvent nous faire part de leurs préoccupations et avec laquelle nous traitons ces préoccupations a une influence importante sur la façon dont les Canadiens perçoivent l'équité de notre administration du système des prestations du Canada. Nous croyons également qu'une perception positive de l'ARC par les Canadiens a une influence positive sur les niveaux d'observation.

En réponse à une vérification interne de 2006 soulignant que notre processus d'examen de la qualité des prestations n'était pas uniforme partout au pays, nous avons mis en œuvre notre Stratégie de l'examen de la qualité en 2008-2009. Cette stratégie a servi de cadre pour normaliser et améliorer notre processus d'examen de la qualité et ainsi assurer une approche uniforme. Par conséquent, nous avons amélioré notre capacité de mesurer l'exactitude du traitement, tout en cernant et en réglant plus rapidement les questions d'ordre administratif.

Maintien de relations efficaces

Nos partenariats avec les gouvernements provinciaux et territoriaux, ainsi qu'avec les ministères fédéraux, permettent d'abaisser le coût global du versement des prestations et des crédits pour les Canadiens en réduisant la duplication des frais administratifs. En 2008-2009, nous avons commencé à administrer quatre nouveaux programmes de paiement et douze nouveaux services d'échange de données. Nous avons également commencé à travailler avec Ressources humaines et Développement des compétences Canada (RHDCC) à l'évaluation de l'efficacité et de l'efficience de l'administration de la prestation universelle pour la garde d'enfants (PUGE). En prenant de tels arrangements, nous renforçons notre contribution en tant que fournisseur de services important qui permet de réduire le coût du gouvernement au Canada.

Mesures de nos résultats stratégiques

Les indicateurs que nous utilisons pour mesurer nos résultats portent sur ce qui suit :

- la mesure dans laquelle les bénéficiaires potentiels demandent de participer aux programmes de prestations;
- la rapidité des paiements;
- la mesure dans laquelle les bénéficiaires respectent leur obligation continue de nous fournir des renseignements à jour sur l'admissibilité et les comptes;
- l'attrait de notre infrastructure d'exécution des programmes de prestations et de services pour les clients fédéraux, provinciaux et territoriaux.

Admissibilité, rapidité et exactitude

Nous estimons le pourcentage de bénéficiaires éventuels de la prestation fiscale canadienne pour enfants (PFCE) en comparant nos données sur l'inscription avec les données de Statistique Canada qui sont disponibles après chaque recensement. Nous utilisons ces données comparatives afin de nous assurer que nous fournissons un accès complet aux prestations et aux crédits. Notre étude la plus récente sur la participation indique que la majorité des Canadiens admissibles ont accès aux programmes de prestations, même s'il n'y a pas d'exigence légale de présenter une demande. Cela laisse entendre que nous atteignons notre objectif selon lequel tous les bénéficiaires sont renseignés sur les prestations et les demandent.

Pour certains bénéficiaires, le versement de prestations constitue une part importante de leur revenu, et le fait de recevoir les prestations pour enfants à temps tous les mois ou le crédit pour la TPS/TVH à temps chaque trimestre peut être un facteur important leur permettant d'assumer les dépenses du ménage. Pendant l'exercice 2008-2009, nous avons dépassé notre cible qui mesure le pourcentage des paiements de prestations versés à temps, ce qui démontre que les bénéficiaires admissibles peuvent compter sur le versement rapide de leurs prestations et de leurs crédits.

Chaque bénéficiaire de prestations a la responsabilité de nous fournir des renseignements complets et exacts afin de maintenir son admissibilité et de permettre le calcul exact de ses prestations. En 2008-2009, l'étude d'un échantillon aléatoire a indiqué que 92,9 % des bénéficiaires de prestations nous avaient fourni des renseignements complets et exacts. Puisque ces résultats sont légèrement inférieurs aux objectifs, nous continuerons de surveiller les résultats et d'analyser ceux d'autres projets de validation afin de déterminer s'ils indiquent une tendance.

Faits saillants

En 2008-2009, plus de 90 % des familles canadiennes avec des enfants âgés de moins de 18 ans ont reçu la prestation fiscale canadienne pour enfants.

En 2008-2009, 99,85 % des paiements de prestations ont été versés à temps, et nous avons traité avec exactitudes les demandes de prestations et de crédits et les formulaires de changement d'état civil 97,6 %.

Notre administration et le versement rapide des prestations et des crédits font toute une différence dans la vie des Canadiens chaque année. Les citoyens reçoivent des prestations et des services plus complets et mieux intégrés dont ils peuvent se prévaloir plus facilement.

Le fait que la valeur des paiements excédentaires de la PFCE est négligeable démontre clairement que notre calcul des paiements des prestations est exact. Les paiements excédentaires sont habituellement le résultat de révisions tardives des comptes. Pendant l'exercice 2008-2009, il y a eu une augmentation nette de 36 millions de dollars des paiements excédentaires de la PFCE, ce qui représente seulement 0,38 % des 9,5 milliards de dollars en paiements de la PFCE émis pendant l'année et respecte notre objectif établi.

Fournisseur de choix pour les programmes de prestations et les services

Nous avons la réputation d'assurer une exécution exacte, efficace et rentable de nombreux programmes de prestations et de crédits. Les services de transfert et d'échange de données que nous fournissons sont passés de 58 en 2004-2005 à 93 en 2008-2009. Nous avons ajouté 16 programmes et services l'année dernière.

Conclusion

Selon notre évaluation, nous avons atteint notre résultat stratégique des Programmes de prestations. Grâce aux efforts que nous

avons déployés pour administrer les programmes de prestations, les familles et les particuliers admissibles ont reçu en temps opportun des paiements de prestations exacts. De leur côté, nos clients gouvernementaux ont reçu des services fiables, ont vu leurs frais administratifs réduits et ont bénéficié d'une observation plus efficace. Les bénéficiaires de prestations peuvent compter sur l'ARC en ce qui concerne l'administration d'un système de prestations mieux intégré et d'une plus grande intégrité et être assurés que l'ARC contribue à la réduction du coût général du gouvernement au Canada.

Programmes et services relatifs aux prestations	2007-2008	2008-2009	Changement
Nombre de programmes administrés (permanents et paiements uniques)	31	35	4
Nombre de partenaires en vérification de revenus qui utilisent le protocole de transfert de fichiers (PTF)	23	32	9
Nombre d'échanges de données permanents relatifs au Supplément de la prestation nationale pour enfants (SPNE)	11	11	-
Nombre de transferts de données permanents relatifs aux programmes de prestations avec les provinces et les territoires	8	10	2
Nombre d'échanges permanents avec des participants fédéraux	4	5	1

Les mesures du résultat stratégique des Programmes de prestations

Nos indicateurs				Exercice 2008-2009	Évaluation du rendement Atteint	Qualité des données Bonne
Nos indicateurs				2007-2008	Atteint	Bonne
Établissement de l'admissibilité						
Pourcentage des bénéficiaires potentiels qui reçoivent la PFCE (déclaré après chaque recensement)	95 %	Sans objet	Sans objet	Sans objet	Sans objet	94,9 ✓
Versement à temps des paiements						
Pourcentage des bénéficiaires de prestations qui reçoivent leurs paiements à temps	99 %	99,81 %	99,97 %	99,99 %	99,99 %	99,85 % ✓
Exactitude des paiements de prestations						
Les bénéficiaires de la PFE fournissent des renseignements complets et exacts, et reçoivent les paiements auxquels ils ont droit	95 %	93,2 %	95,1 %	95,5 %	95,5 %	92,9 % ☑
Dette de trop-payé de la PFCE en pourcentage des paiements versés	<0,4 %	0,09 %	0,27 %	0,2 %	0,32 %	0,38 % ✓
Les provinces, les territoires et les autres ministères comptent sur l'ARC comme important fournisseur de services						
Nombre de programmes et de services administrés	À la hausse	58	67	72	77	93 ✓

✓ Atteint

☑ En grande partie atteint

✗ Non atteint

Nos résultats de rendement

Les sections suivantes du rapport sont organisées selon les six secteurs de l'ARC qui sont conçus et gérés afin de répondre à un besoin précis du public et qui sont en général traités comme une unité budgétaire. Chaque section est énoncée de manière à illustrer comment nous attribuons et gérons nos ressources afin d'atteindre les résultats escomptés.

- **Aide aux contribuables et aux entreprises** aide les contribuables à s'acquitter de leurs obligations dans le cadre du régime d'autocotisation du Canada.
- **Cotisations des déclarations et traitement des paiements** traite et valide les déclarations des contribuables; enregistre, établit et tient les comptes des contribuables; reçoit les paiements.
- **Comptes débiteurs et Observation en matière de production de déclaration** détecte et traite les cas d'inobservation, par les contribuables, des exigences en matière de production et de versement des contribuables et gère la dette fiscale.
- **Observation en matière de déclaration** vérifie l'exhaustivité et l'exactitude de tous les renseignements requis divulgués par les contribuables afin d'établir leur assujettissement à l'impôt et protège l'assiette fiscale au moyen d'activités de vérification et d'exécution.
- **Appels** fournit un processus de règlement des différends rapide et impartial aux contribuables qui contestent les décisions prises par l'ARC.
- **Programmes de prestations** fournit aux Canadiens des prestations fondées sur le revenu et d'autres services qui contribuent directement à leur bien-être économique et social.

Pour chaque section, nous présentons un exposé sur les atteintes par rapport aux priorités énoncées dans notre *Plan d'entreprise 2008-2009 à 2010-2011* et le rendement lié aux résultats escomptés, précisons les résultats clés atteints au cours de l'année, présentons un aperçu du profil des dépenses et dressons une liste des réalisations remarquables. À la fin de l'exposé, nous présentons les résultats associés à chacun de nos principaux indicateurs de rendement sous forme de fiche de rendement afin de démontrer comment nous en sommes arrivés à notre conclusion pour chacun des résultats escomptés.

Principales données chiffrées

- Plus de 27 millions de déclarations de revenus des particuliers et des fiducies et près de 1,8 million de déclarations de revenus des sociétés ont été traitées.
- Plus de 79 millions de visites sur le site Web de l'ARC.
- Nous avons répondu à environ 25 millions de demandes de renseignements du public.
- 15 429 bénévoles ont rempli 482 487 déclarations de revenus simples pour les contribuables admissibles à faible revenu.
- Nous avons traité plus de 6 000 divulgations volontaires, et les cotisations associées se sont élevées à près de 300 millions de dollars.
- Nous avons décelé plus de 17,8 milliards de dollars liés à l'inobservation.
- Nous avons annulé plus de 913 millions de dollars en intérêts et en pénalités ou y avons renoncé dans le cadre des dispositions d'allègement pour les contribuables.
- Nous avons émis plus de 16 milliards de dollars en prestations et en crédits fédéraux, provinciaux et territoriaux.

Nos résultats de rendement

Les sections suivantes du rapport sont organisées selon les six secteurs de l'ARC qui sont conçus et gérés afin de répondre à un besoin précis du public et qui sont en général traités comme une unité budgétaire. Chaque section est énoncée de manière à illustrer comment nous attribuons et gérons nos ressources afin d'atteindre les résultats escomptés.

- **Aide aux contribuables et aux entreprises** aide les contribuables à s'acquitter de leurs obligations dans le cadre du régime d'autocotisation du Canada.
- **Cotisations des déclarations et traitement des paiements** traite et valide les déclarations des contribuables; enregistre, établit et tient les comptes des contribuables; reçoit les paiements.
- **Comptes débiteurs et Observation en matière de production de déclaration** détecte et traite les cas d'inobservation, par les contribuables, des exigences en matière de production et de versement des contribuables et gère la dette fiscale.
- **Observation en matière de déclaration** vérifie l'exhaustivité et l'exactitude de tous les renseignements requis divulgués par les contribuables afin d'établir leur assujettissement à l'impôt et protège l'assiette fiscale au moyen d'activités de vérification et d'exécution.
- **Appels** fournit un processus de règlement des différends rapide et impartial aux contribuables qui contestent les décisions prises par l'ARC.
- **Programmes de prestations** fournit aux Canadiens des prestations fondées sur le revenu et d'autres services qui contribuent directement à leur bien-être économique et social.

Pour chaque section, nous présentons un exposé sur les attentes par rapport aux priorités énoncées dans notre *Plan d'entreprise 2008-2009 à 2010-2011* et le rendement lié aux résultats escomptés. Précisons les résultats des attentes au cours de l'année; présentons un aperçu du profil des dépenses et dressons une liste des réalisations remarquables. À la fin de l'exposé, nous présentons les résultats associés à chacun de nos principaux indicateurs de rendement sous forme de fiche de rendement afin de démontrer comment nous en sommes arrivés à notre conclusion pour chacun des résultats escomptés.

Principales données chiffrées

- Plus de 27 millions de déclarations de revenus des particuliers et des fiducies et près de 1,8 million de déclarations de revenus des sociétés ont été traitées.
- Plus de 79 millions de visites sur le site Web de l'ARC.
- Nous avons répondu à environ 25 millions de demandes de renseignements du public.
- 15 429 bénévoles ont rempli 482 487 déclarations de revenus simples pour les contribuables admissibles à faible revenu.
- Nous avons traité plus de 6 000 divulgations volontaires, et les cotisations associées se sont élevées à près de 300 millions de dollars.
- Nous avons décelé plus de 17,8 milliards de dollars liés à l'inobservation.
- Nous avons annulé plus de 913 millions de dollars en intérêts et en pénalités ou y avons renoncé dans le cadre des dispositions d'allègement pour les contribuables.
- Nous avons émis plus de 16 milliards de dollars en prestations et en crédits fédéraux, provinciaux et territoriaux.

Aide aux contribuables et aux entreprises



Aperçu

Notre secteur de l'Aide aux contribuables et aux entreprises assiste les contribuables, les entreprises et les inscrits pour qu'ils respectent leurs obligations en vertu du régime d'autocotisation du Canada, en fournissant des réponses exactes et rapides à leurs demandes de renseignements. De plus, nous fournissons des décisions et des interprétations dans le but de préciser et d'interpréter les lois fiscales, ainsi qu'aux fins du RPC/AE, et administrons les lois fiscales fédérales régissant les régimes et les organismes de bienfaisance enregistrés.

Notre objectif

En 2008-2009, notre but était de tirer profit de notre position de chef de file en matière de services novateurs et d'augmenter le niveau d'observation dans tous les secteurs de la réglementation fiscale.

Notre résultat

En 2008-2009, nous avons réussi à améliorer la qualité de nos services afin de les rendre plus faciles à utiliser en vue d'encourager la participation au régime fiscal canadien, ce qui facilite l'observation. Nous avons accru notre collaboration avec les gouvernements provinciaux et territoriaux et augmenté le niveau d'observation de l'industrie des produits du tabac.

Notre défi

Mettre en œuvre des solutions visant à atteindre et à dépasser les attentes exigeantes en matière de services d'un ensemble diversifié de particuliers, d'entreprises et d'autres entités qui ont des besoins, des obligations et des niveaux de compréhension divers dans un régime fiscal qui peut parfois être complexe et astreignant. De plus, la législation fiscale actuelle et les objectifs des politiques du gouvernement en place peuvent être menacés par de nouvelles pratiques commerciales et les développements économiques, auxquels l'ARC doit s'adapter.

Résultats escomptés :

1. Les contribuables, les entreprises et les inscrits ont accès en temps opportun à des renseignements exacts.
2. Les cas d'inobservation sont repérés et des mesures sont prises à leur égard.

Nos évaluations :

1. En grande partie atteint
2. Atteint

Profil des dépenses

(en milliers de dollars)

**Total des autorisations
2008-2009**

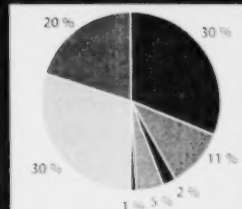
622 654 \$

**Dépenses réelles
2008-2009**

604 987 \$

Écart

17 667 \$



Dépenses totales : 605 millions \$

- Demands de renseignements et services d'information 18.9 M\$
- Décisions et interprétations 6.5 M\$
- Régimes enregistrés 1.3 M\$
- Organismes de bienfaisance 3.1 M\$
- Politique législative 5.0 M\$
- Paiements législatifs des produits de bois d'œuvre 18.0 M\$
- Services internes 12.2 M\$

* En raison de l'arrondissement, le total des pourcentages peut ne pas évaluer à 100 %.

En 2008-2009, les dépenses liées à cette activité de programme s'élevaient à 605 millions de dollars (4 844 ETP) ou à 14,4 % des dépenses globales de l'ARC. De ces 605 millions de dollars, 483 millions de dollars étaient attribués pour les dépenses nettes de programmes et 122 millions de dollars étaient alloués à cette activité de programme pour les services internes.

Aide aux contribuables et aux entreprises



Aperçu

Notre secteur de l'Aide aux contribuables et aux entreprises assiste les contribuables, les entreprises et les inscrits pour qu'ils respectent leurs obligations en vertu du régime d'autocotisation du Canada, en fournissant des réponses exactes et rapides à leurs demandes de renseignements. De plus, nous fournissons des décisions et des interprétations dans le but de préciser et d'interpréter les lois fiscales, ainsi qu'aux fins du RPC/AE, et administrons les lois fiscales fédérales régissant les régimes et les organismes de bienfaisance enregistrés.

Notre objectif

En 2008-2009, notre but était de tirer profit de notre position de chef de file en matière de services novateurs et d'augmenter le niveau d'observation dans tous les secteurs de la réglementation fiscale.

Notre résultat

En 2008-2009, nous avons réussi à améliorer la qualité de nos services afin de les rendre plus faciles à utiliser en vue d'encourager la participation au régime fiscal canadien, ce qui facilite l'observation. Nous avons accru notre collaboration avec les gouvernements provinciaux et territoriaux et augmenté le niveau d'observation de l'industrie des produits du tabac.

Notre défi

Mettre en œuvre des solutions visant à atteindre et à dépasser les attentes exigeantes en matière de services d'un ensemble diversifié de particuliers, d'entreprises et d'autres entités qui ont des besoins, des obligations et des niveaux de compréhension divers dans un régime fiscal qui peut parfois être complexe et astreignant. De plus, la législation fiscale actuelle et les objectifs des politiques du gouvernement en place peuvent être menacés par de nouvelles pratiques commerciales et les développements économiques, auxquels l'ARC doit s'adapter.

Résultats escomptés :

- 1. Les contribuables, les entreprises et les inscrits ont accès en temps opportun à des renseignements exacts.
- 2. Les cas d'inobservation sont repérés et des mesures sont prises à leur égard.

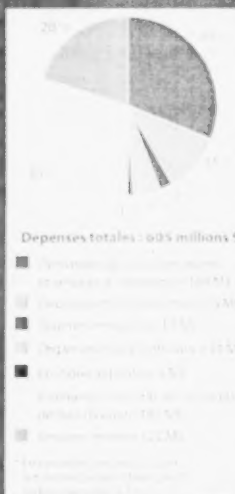
Nos évaluations :

1. En grande partie atteint
2. Atteint

Profil des dépenses

(en milliers de dollars)

Total des autorisations 2008-2009	622 654 \$
Dépenses réelles 2008-2009	604 987 \$
Écart	17 667 \$



En 2008-2009, les dépenses liées à cette activité de programme s'élevaient à 605 millions de dollars (4 844 ETP) ou à 1,4 % des dépenses globales de l'ARC. De ces 605 millions de dollars, 483 millions de dollars étaient attribués pour les dépenses nettes de programmes et 122 millions de dollars étaient alloués à cette activité de programme pour les services intégrés.

Nos priorités de 2008-2009

Priorité : Rendre nos services plus faciles à utiliser

Réalisation : Pendant l'exercice 2008-2009, nos essais de la convivialité et de l'accessibilité de nos pages Web nous ont permis de cerner les besoins des utilisateurs et d'améliorer le site en conséquence, ce qui rehausse la qualité de nos services.

Priorité : Améliorer le ciblage et la personnalisation des programmes de visibilité

Réalisation : Nous avons taillé sur mesure de nouveaux programmes de visibilité et des initiatives visant les divers besoins des contribuables. Cela comprend des séminaires de préparation à la retraite, des séances d'information sur la nouvelle estampille des produits de tabac, des séances de discussion avec des membres de l'industrie forestière, des séances de sensibilisation au RPC/AE, des séminaires pour les petites entreprises et d'autres présentations sur des sujets d'actualité comme les pertes d'emploi causées par le ralentissement économique.

À l'appui du thème fondamental de l'atteinte de l'excellence dans l'exécution des programmes, nous nous sommes engagés à entreprendre un certain nombre d'initiatives axées sur le renforcement du service et le traitement de l'inobservation.

Renforcement du service

En vue de renforcer la prestation du service, nous nous sommes concentrés sur l'amélioration de l'accessibilité et de l'efficacité de nos programmes et services.

Notre service « Smartlinks » joint les voies de prestation de services téléphoniques et Internet en reliant les utilisateurs de notre site Web des renseignements fiscaux pour les particuliers et les entreprises à notre service téléphonique. Pendant la dernière année, nous avons élargi notre service « Smartlinks » en ajoutant de nouveaux liens à certaines pages Web pour les particuliers. En 2008-2009, notre programme « Smartlinks » élargi nous a permis d'offrir un accès téléphonique direct à des experts en la matière à plus de 34 000 contribuables, une augmentation de 34,2 % comparativement à l'année précédente. De plus, notre Bureau d'aide des services électroniques, qui appuie les programmes de prestation de services électroniques comme IMPÔTNET, a répondu à plus d'un million de demandes de renseignements en 2008-2009. Il s'agit d'une augmentation de 39 % par rapport aux quelque 774 000 demandes de renseignements reçues en 2007-2008. Nous estimons que ces deux exemples sont des indicateurs du succès de nos améliorations de l'accessibilité.

Dans le cadre de notre Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt, nous avons établi un partenariat avec des organisations communautaires afin

d'organiser et de tenir des comptoirs de préparation de déclarations de revenus pour des contribuables admissibles. En 2008-2009, les bénévoles ont été formés au moyen d'un nouveau CD, permettant d'assurer une formation uniforme des bénévoles en vue d'améliorer la qualité du service. Ce faisant, nous avons amélioré l'aide offerte aux particuliers à faible revenu incapables de remplir leur déclaration de revenus par eux-mêmes.

Au cours de la dernière année, nous avons amélioré notre Programme national d'apprentissage de la qualité et de l'exactitude, un outil d'apprentissage conçu pour aider nos agents à améliorer la qualité et l'exactitude du service qu'ils offrent. Nos résultats relatifs à la qualité et à l'exactitude des appels sont utilisés, en partie, pour déterminer les besoins en formation ainsi que les nouveaux enjeux et tendances liés au service. Nous avons aussi converti davantage de nos produits de formation imprimés pour nos agents en produits d'apprentissage en ligne

Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt	2007-2008	2008-2009	Changement
Nombre de bénévoles	14 251	15 429	8,3 %
Nombre total de déclarations remplies par des bénévoles	448 288	482 487	7,6 %

et électroniques en 2008-2009. De plus, nous avons amélioré la navigation entre les postes de travail des agents et le matériel de référence en ligne, ce qui leur donne un accès plus rapide aux renseignements nécessaires pour traiter les demandes de renseignements des contribuables. Grâce à ces mesures, nous estimons que les contribuables sont davantage assurés de recevoir des renseignements exacts, ce qui est essentiel pour les aider à respecter leurs obligations fiscales.

Traitement de l'inobservation

En tant qu'étape importante pour empêcher les produits du tabac de contrebande d'entrer sur le marché canadien et d'appuyer les objectifs en matière de santé du gouvernement du Canada, nous avons mis au point un prototype de timbre d'accise de tabac, qui fait actuellement l'objet d'essais par l'industrie des produits du tabac. La mise en œuvre est prévue pour le début de 2010.

À l'appui de la mise en œuvre de la *Loi de 2006 sur les droits d'exportation de produits de bois d'œuvre*, nous avons respecté notre engagement à travailler avec les exportateurs afin de promouvoir l'observation continuë. Nous avons donc mené des activités de vérification dans le but de vérifier les livres des exportateurs qui participent au programme des droits d'exportation de produits de bois d'œuvre.

En 2008-2009, nous avons conclu des ententes de règlement historiques visant à régler les questions de longue date liées à la contrebande du tabac qui a eu lieu au début des années 1990. Cette mesure a mené à l'acceptation d'un règlement de 1,15 milliard de dollars par deux fabricants de produits du tabac. Ces règlements montrent que nous prenons des mesures pour protéger l'intégrité du régime fiscal et que toute personne qui enfreint la loi sera tenue responsable.

Résultats escomptés

Nos résultats escomptés sont les critères selon lesquels nous mesurons l'efficacité de nos activités et en faisons rapport aux Canadiens. Nous menons nos activités liées à l'Aide aux contribuables et aux entreprises afin d'atteindre deux résultats escomptés :

- Les contribuables, les entreprises et les inscrits ont accès en temps opportun à des renseignements exacts.
- Les cas d'inobservation sont repérés et des mesures sont prises à leur égard.

Les contribuables, les entreprises et les inscrits ont accès en temps opportun à des renseignements exacts

Évaluation de rendement : En grande partie atteint

Comme nous l'avons mentionné dans la section intitulée « Atteindre le résultat stratégique des Services fiscaux » à la page 19, le téléphone demeure une voie populaire auprès des contribuables pour obtenir des renseignements de l'ARC. La rapidité avec laquelle nous répondons aux demandes de renseignements téléphoniques des contribuables nous sert de mesure clé de notre rendement. En 2008-2009, nous avons atteint nos normes de service liées à la réponse rapide aux demandes de renseignements généraux et sur l'impôt des entreprises, tout comme lors des quatre dernières années. Nous avons aussi dépassé notre norme de service pour la réponse aux demandes de renseignements des organismes de bienfaisance.

Priorité : Augmenter les offres de service électronique

Réalisation : Nous avons réussi à élaborer et à mettre en œuvre un système permettant aux émetteurs de comptes d'épargne libre d'impôt (CELI) de produire par voie électronique les renseignements requis par l'ARC.

Priorité : Moderniser et renforcer notre programme des organismes de bienfaisance

Réalisation : En 2008-2009, nous avons :

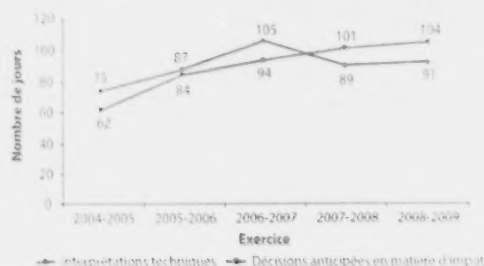
- révisé la déclaration annuelle des organismes de bienfaisance;
- amélioré la fonction de recherche et d'affichage des formulaires électroniques Web des organismes de bienfaisance;
- mis en œuvre des options de service pour les organismes de bienfaisance dans Mon dossier d'entreprise;
- offert nos premières séances d'information destinées aux organismes de bienfaisance par « webinaire » en ligne.

Le 1^{er} janvier 2009, l'ARC est devenue le premier point de contact pour toutes les demandes de renseignements liées à l'administration de l'impôt sur le revenu des sociétés pour l'Ontario, par l'entremise d'une équipe dévouée d'agents spécialement formés pour les demandes des entreprises.

Nous avons réattribué nos ressources en vue de renforcer le service et d'améliorer l'accessibilité des demandeurs en 2008-2009, nos résultats se sont grandement améliorés par rapport à l'année précédente. Comme il est mentionné dans notre fiche de rendement à la page 48, nous avons dépassé nos nouveaux objectifs d'accessibilité pour les demandeurs établis à 90 % pour les demandes de renseignements généraux et sur l'impôt des entreprises.

Nous n'avons toutefois pas atteint nos objectifs en matière de rendement quant à la réponse aux demandes simples et normales des organismes de bienfaisance dans les échéanciers établis. En raison de l'inventaire important de dossiers d'organismes de bienfaisance à traiter, de la pénurie d'employés et du taux de roulement élevé, il y a eu une baisse du rendement. Nous avons pris des mesures visant à régler cette question et nous prévoyons que les objectifs seront atteints d'ici la fin de 2009-2010.

Figure 10 Réponse rapide aux demandes de décisions anticipées en matière d'impôt et d'interprétations techniques



Qualité des données : Bonne

de décisions anticipées en matière d'impôt. L'augmentation du temps de réponse est principalement attribuable à la complexité accrue des dossiers et aux difficultés continues du maintien en poste d'employés expérimentés pour accomplir cette charge de travail spécialisée. Afin de respecter les échéances critiques de ces dossiers, nous avons élaboré une approche complète au moyen d'un cadre axé sur la définition et l'analyse des questions clés et nous élaborerons un plan d'action d'ici la fin de 2009-2010.

Pour nous assurer que les renseignements que nous fournissons par l'intermédiaire de nos services de demandes de renseignements sont précis, nous utilisons des techniques d'assurance de la qualité à la fois qualitatives et quantitatives qui permettent de fournir une rétroaction constante et rapide à nos agents des demandes de renseignements. Pour ce faire, nous nous appuyons sur notre Programme national d'apprentissage de la qualité et de l'exactitude et sur

Après avoir connu une certaine amélioration de nos résultats l'an dernier en ce qui concerne le respect de notre norme de service liée à la prestation d'interprétations techniques en matière d'impôt, nos résultats de 2008-2009 ont légèrement baissé (voir Figure 10). En outre, il demeure un besoin d'améliorer notre respect de la norme de service quant à l'émission

le sondage que nous menons au sujet de l'exactitude des réponses de nos agents téléphoniques aux demandes de renseignements non liées à un compte. En 2008-2009, les résultats de nos programmes continus de surveillance de la qualité ont indiqué que l'exactitude est assurée comme élément clé de la prestation de services de qualité.

Les cas d'inobservation sont repérés et des mesures sont prises à leur égard

Évaluation de rendement : Atteint

En 2008-2009, le nombre d'examins et de vérifications réglementaires de l'accise a dépassé notre objectif de 90 %. Nous sommes assurés que ces programmes continueront d'être efficaces pour traiter l'inobservation.

Nous avons réussi à effectuer le nombre requis de vérifications des organismes de bienfaisance. Cependant, nous n'avons pas atteint notre objectif de terminer la vérification des régimes enregistrés. Cette situation découle de la difficulté d'engager de nouveaux employés dans les secteurs visés.

Priorité : Améliorer la qualité de nos services d'information

Réalisation : En 2008-2009, nous avons ajouté des centres d'expertise à nos centres d'appels des demandes de renseignements sur l'impôt afin d'améliorer la rapidité et l'exactitude des réponses à certaines demandes de renseignements très complexes et peu fréquentes. Ce faisant, nous avons amélioré l'accessibilité pour les autres demandeurs ayant des demandes de renseignements généraux et propres à un compte.

Fiche de rendement

Résultat escompté			Exercice		Évaluation du rendement		Qualité des données
Les contribuables, les entreprises et les inscrits ont accès, en temps opportun, à des renseignements exacts			2008-2009		En grande partie atteint		Bonne
			2007-2008		Atteint		Bonne
Nos indicateurs	Objectif actuel	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009	Évaluation
Réponse aux appels pour des renseignements généraux dans les deux minutes suivant la mise en attente	80 %	81 %	80 %	82 %	83 %	82 %	✓
Réponse aux appels des entreprises dans les deux minutes suivant la mise en attente	80 %	81 %	85 %	81 %	82 %	87 %	✓
Réponse aux appels des organismes de bienfaisance dans les deux minutes suivant la mise en attente	80 %	90 %	86 %	89 %	86 %	87 %	✓
Réponse aux demandes écrites de décisions et d'interprétations en matière de TPS/TVH dans un délai de 45 jours ouvrables suivant la réception de la demande ¹	80 %	86 %	88 %	87 % ²	89 %	93 %	✓
Nombre moyen de jours pour envoyer aux contribuables une interprétation technique en matière d'impôt sur le revenu	90 jours (moy)	75 jours	87 jours	105 jours	89 jours	91 jours	☑
Nombre moyen de jours pour émettre aux contribuables une décision anticipée en matière d'impôt sur le revenu	60 jours (moy)	62 jours	84 jours	94 jours	101 jours	104 jours	✗
Pourcentage des décisions en matière de RPC/AE émises dans les délais prévus	85 %	91 %	92 %	86 %	93 %	91 %	✓
Pourcentage des réponses aux demandes simples d'enregistrement des organismes de bienfaisance dans les délais établis (2 mois)	80 %	S.O.	S.O.	S.O.	42 %	58 %	✗
Pourcentage des réponses aux demandes d'enregistrement habituelles des organismes de bienfaisance dans les délais établis (6 mois)	80 %	S.O.	S.O.	S.O.	53 %	22 %	✗
Pourcentage des demandes de régimes enregistrés examinées dans les délais établis	85 %	89 %	96 %	97 %	94 %	92 %	✓
Pourcentage du matériel de référence interne mis à jour avec précision à l'intention des agents affectés aux services aux contribuables et aux organismes de bienfaisance	100 %	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.	100 %	✓
Demandeurs de renseignements généraux qui ont joint notre service téléphonique	90 %	83 %	83 %	83 %	84 %	92 %	✓
Demandeurs de renseignements sur les entreprises qui ont joint notre service téléphonique	90 %	83 %	91 %	86 %	79 %	94 %	✓
Demandeurs de renseignements sur les organismes de bienfaisance qui ont joint notre service téléphonique	90 %	94 %	93 %	96 %	93 %	93 %	✓

¹ L'objectif est passé de 75 % à 80 % en 2008-2009.

² Cela est devenu une norme de service en 2006-2007. Les résultats des années précédentes indiquent le rendement par rapport à un objectif de rendement interne.

✓ Atteint	☑ En grande partie atteint	✗ Non atteint
n.d. Non disponible	S.O. Sans objet	

Fiche de rendement

Résultat escompté		Exercice			Évaluation du rendement		Qualité des données
Les cas d'inobservation sont repérés et des mesures sont prises à leur égard		2008-2009			Atteint		Bonne
		2007-2008			S.O.		S.O.
Nos indicateurs	Objectif actuel	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009	Évaluation
Pourcentage des examens réglementaires de la taxe d'accise effectués par rapport aux prévisions	90 %	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.	91 %	✓
Pourcentage des vérifications de la taxe d'accise par rapport aux prévisions	90 %	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.	96 %	✓
Pourcentage des vérifications des régimes enregistrés effectuées par rapport aux prévisions	100 %	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.	96 %	☑
Pourcentage des vérifications des organismes de bienfaisance enregistrés effectuées par rapport aux prévisions	100 %	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.	100 %	✓

✓ Atteint	☑ En grande partie atteint	✗ Non atteint
n.d.	Non disponible	S.O. Sans objet

Cotisations des déclarations et traitement des paiements



Aperçu

Nous entreprenons une vaste gamme d'activités pour établir la cotisation des déclarations de revenus et traiter les paiements des particuliers et des entreprises. Ces activités comprennent l'évaluation du risque, le rapprochement de données provenant de tiers et la validation des renseignements, dans le but de repérer les cas d'inobservation et de prendre des mesures à leur égard. Nos programmes contribuent à ce que les particuliers et les entreprises respectent leurs obligations en matière de production, de déclaration et de paiement.

Notre objectif

Comme dans les années passées, notre but en 2008-2009 était d'assurer le traitement exact, efficient et efficace des déclarations de revenus et des paiements des particuliers et des entreprises, afin de protéger l'assiette fiscale du Canada et de faciliter le respect des obligations fiscales de la part des Canadiens.

Notre résultat

Nos résultats en 2008-2009 font état de notre réussite quant à l'exécution de programmes et à la prestation de services adaptés et accessibles. Nous avons élargi et amélioré nos options de services électroniques afin qu'il soit plus facile pour les contribuables d'interagir avec nous.

Notre défi

Étant donné que nos programmes sont directement touchés par les priorités changeantes du gouvernement et les nouvelles initiatives pendant une année donnée. Il est donc essentiel que nous maintenions une base solide d'employés bien informés, capables de mettre en œuvre les modifications législatives nécessaires au nom des gouvernements de tout le Canada, de façon ponctuelle et rentable.

Résultats escomptés :

1. L'établissement des cotisations et le traitement des paiements sont rapides et exacts.
2. Les cas d'inobservation sont repérés et des mesures sont prises à leur égard.

Nos évaluations :

1. Atteint
2. Atteint

Profil des dépenses

(en milliers de dollars)

**Total des autorisations
2008-2009**

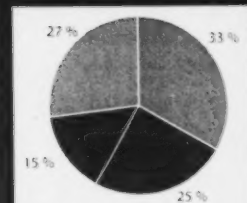
940 057 \$

**Dépenses réelles
2008-2009**

884 967 \$

Écart

55 090 \$



Dépenses totales : 885 millions \$

- Traitement des déclarations des particuliers 296 M\$
- Traitement des déclarations des sociétés 218 M\$
- Administration de la TPS au Québec 132 M\$
- Services internes 239 M\$

* En raison de l'arrondissement, le total des pourcentages peut ne pas équivoir à 100 %

En 2008-2009, les dépenses pour cette activité de programme s'élevaient à 885 millions de dollars (8 772 ETP) ou à 21,1 % des dépenses globales de l'ARC. De ces 885 millions de dollars, 646 millions étaient attribués pour les dépenses nettes de programmes et 239 millions étaient alloués à cette activité de programme pour les services internes.

Nos priorités de 2008-2009

À l'appui du thème fondamental de l'atteinte de l'excellence dans l'exécution des programmes, nous nous sommes engagés à entreprendre un certain nombre d'initiatives axées sur le renforcement du service et le traitement de l'inobservation.

Renforcement du service

En vue de renforcer la prestation du service, nous avons mis l'accent sur l'amélioration de l'accessibilité et de l'efficacité de nos programmes et de nos services.

Nos offres de libre-service en ligne continuent de susciter un intérêt considérable de la part des particuliers et des entreprises. Les contribuables semblent avoir adopté Accès rapide, notre service en ligne qui permet aux particuliers de consulter des renseignements fiscaux de base. Les particuliers ont accédé à cette fonction plus d'un million de fois en 2008-2009.

Nous avons amélioré notre portail sécurisé, appelé Mon dossier, qui permet aux particuliers de consulter en ligne l'historique de leur

compte de renseignements fiscaux et de prestations, et d'avoir accès à des services transactionnels. Le nombre d'ouvertures de session réussies à Mon dossier pour les particuliers a augmenté de 17 % par rapport au dernier exercice, et le nombre de nouvelles inscriptions à Mon dossier a augmenté de 2 % pendant la même période.

Mon dossier	2007-2008	2008-2009	Changement
Nombre d'ouvertures de session réussies	3 287 109	3 846 419	17 %
nombre de nouvelles inscriptions	313,830	320,992	2.3%

Nous avons apporté d'autres améliorations à nos offres de service en ligne afin de répondre aux attentes croissantes

des entreprises pour un accès pratique et sécurisé. En 2008-2009, on a enregistré pour Mon dossier d'entreprise plus de 351 000 ouvertures de session réussies, comparativement à un peu plus de 111 000 en 2007-2008. Cette importante augmentation nous porte à croire que nos efforts en vue d'améliorer la fonctionnalité générale de ce service sont appréciés par les propriétaires d'entreprises.

Mon dossier d'entreprise	2007-2008	2008-2009	Changement
Nombre d'ouvertures de session réussies	110 755	351 510	217,4 %

Priorité : Fournir des services Internet améliorés

Réalisations : En 2008-2009 nous avons :

- amélioré la Normalisation des sites Internet pour nos offres de service en ligne;
- introduit de nouvelles fonctions dans Mon dossier;
- amélioré les fonctions de comptabilité dans Mon dossier d'entreprise;
- amélioré notre service Représenter un client.

Notre service en ligne Représenter un client a aussi fait l'objet d'une utilisation et d'un intérêt accrus de la part de la communauté des représentants. Le nombre d'inscrits

Représenter un client – ouvertures de session réussies par les représentants	2007-2008	2008-2009	Changement
Comptes de particuliers	417 036	1 062 658	154,8 %
Comptes d'entreprises ¹	10 875	230 122	Sans objet

¹ Ce service a débuté en octobre 2007

à ce service a augmenté de près de 42 %. Le service Représenter un client constitue pour les représentants un point d'accès sécurisé et unique à de nombreux renseignements de leurs clients. Nous prévoyons que ceci se poursuivra à mesure que d'autres représentants deviendront autorisés pour l'accès en ligne et commenceront à tirer profit des fonctions de Mon dossier d'entreprise. Depuis son lancement en septembre 2006, plus de 450 000 comptes d'entreprise ont fait traiter des autorisations afin de permettre l'accès en ligne.

L'ARC demeure engagée à alléger le fardeau des petites entreprises et continuera de consulter et de faire participer des associations professionnelles afin de concevoir et d'offrir des services que les entreprises souhaitent et dont elles ont besoin. En réponse aux mesures de suivi présentées dans le *Rapport du Groupe d'action sur les questions relatives aux petites entreprises de l'Agence du revenu du Canada*, nous avons diffusé un rapport final sur les mesures de suivi aux membres du Groupe d'action en novembre 2008. Parmi les 61 mesures de suivi mentionnées, 31 sont terminées. Les 30 autres mesures de suivi continueront de faire partie de nos activités quotidiennes, alors que nous nous efforçons de réduire de façon importante le fardeau imposé aux petites entreprises. Le *Cadre de mesure du rendement pour l'allègement du fardeau en matière d'observation*, qui sert à mesurer les coûts de l'observation en temps et en argent, sera utilisé pour établir des rapports sur les prochains progrès des mesures d'allègement du fardeau.

Dans l'ensemble, nous continuons d'apporter des améliorations à nos programmes et à nos offres de service afin de les rendre faciles, et d'offrir aux Canadiens davantage d'options pour interagir avec nous.

Traitement de l'inobservation

Nous reconnaissons que des processus efficaces permettant de repérer les cas d'inobservation et de prendre des mesures à leur égard sont essentiels afin d'assurer que les particuliers paient l'impôt et les taxes requis. Nos stratégies sont conçues de façon à rendre l'administration du régime fiscal plus équitable et à alléger le fardeau fiscal pour les contribuables qui respectent leurs obligations.

Nos programmes de cotisation des déclarations des entreprises offrent un soutien accru à nos programmes d'observation au moyen de travaux d'analyse après la cotisation. Dans le cadre de l'administration de la *Loi de 2006 sur les droits d'exportation de produits de bois d'œuvre*, nous menons des activités après la cotisation liées à la validation des renseignements sur les permis déclarés par

Priorité : Mettre en œuvre les initiatives du Groupe d'action sur les questions relatives aux petites entreprises.

Réalisations : En 2008-2009, nous avons :

- terminé 31 des 61 mesures de suivi et travaillons actuellement à celles qui restent;
- émis notre rapport final sur les mesures de suivi du Groupe d'action en novembre 2008.

Priorité : Mettre en œuvre le système de la TPS/TVH remanié

Réalisations :

En 2008-2009, nous avons apporté d'autres améliorations à notre nouveau système de la TPS/TVH.

Priorité : Mettre en œuvre l'initiative de l'Administration de l'impôt sur le revenu des sociétés pour l'Ontario

Réalisations : En 2008-2009, nous avons mis la dernière main aux exigences opérationnelles afin de permettre le traitement des déclarations T2 harmonisées à compter du 1^{er} avril 2009.

les exportateurs de bois d'œuvre. Pendant l'exercice 2008-2009, nous avons vérifié plus de 225 000 permis d'une valeur de plus de 3,3 milliards de dollars. À la suite de cet examen, nous avons établi une nouvelle cotisation ou effectué un renvoi pour 108 titulaires de licence, pour un total de 5,1 millions de dollars en permis.

Nous avons aussi mené des examens de premier niveau des demandes d'exonération fiscale pour une assurance étrangère. Pendant l'exercice 2008-2009, nous avons examiné 675 demandes d'exonération d'assurance et refusé 84 demandes, dont la valeur fiscale est de 2,2 millions de dollars.

Relations efficaces

Dans le cadre de notre engagement en vue d'entretenir des partenariats efficaces avec des organisations fédérales, provinciales et territoriales ainsi que certaines Premières nations, nous avons cherché à accroître l'utilisation du numéro d'entreprise (NE) comme identificateur commun du client, afin de permettre aux entreprises d'interagir en toute sécurité avec divers paliers de gouvernement. Au cours de la dernière année, nous avons établi une nouvelle entente de partenariat relative au NE avec l'Ontario. Les ententes de partenariat relatives au NE visent 51 programmes d'entreprise provinciaux. En 2008-2009, nous avons mis en œuvre un partenariat avec l'Ontario afin d'inclure ses programmes de taxe de vente au détail et d'impôt-santé des employeurs dans la famille de programmes qui utilisent le NE comme identificateur de programme. Nous avons aussi travaillé en vue d'inclure dans la famille du NE trois programmes du ministère du Travail de l'Ontario et quatre autres programmes du ministère du Revenu, qui sont prévus pour l'automne 2009.

Nous estimons que nos initiatives prioritaires de 2008-2009, dans leur ensemble, ont contribué à notre but d'atteindre l'excellence dans l'exécution des programmes en améliorant l'accessibilité et l'efficacité de nos programmes et de nos services pour les Canadiens.

Résultats escomptés

Nos résultats escomptés sont les critères selon lesquels nous mesurons l'efficacité de nos activités et en faisons rapport aux Canadiens. Nous menons nos activités liées aux cotisations des déclarations et au traitement des paiements afin d'atteindre deux résultats escomptés :

- L'établissement des cotisations et le traitement des paiements sont rapides et exacts.
- Les cas d'inobservation sont repérés et des mesures sont prises à leur égard.

L'établissement des cotisations et le traitement des paiements sont rapides et exacts

Évaluation de rendement : Atteint

Comme l'indique notre fiche de rendement à la page 59, nous avons atteint nos normes de service liées à la rapidité pour ce qui est de nos activités de traitement à volume élevé. Nous avons déposé 99,2 % des paiements conformément à notre norme de 24 heures et, à la mi-juin, nous avons traité 99,9 % des déclarations des particuliers qui avaient été produites à temps. Nous avons aussi atteint nos objectifs relatifs au traitement des déclarations T4 et T5.

L'outil principal servant à déterminer si nous avons établi des cotisations exactes pour les déclarations est notre Programme d'évaluation de la

qualité des T1, qui examine les cotisations initiales des déclarations de revenus et de prestations des particuliers chaque année. Selon notre examen de 2008-2009, le pourcentage d'erreurs de traitement qui avaient une incidence directe sur le remboursement ou le solde à payer d'un contribuable était inférieur à 1,1 %. De 1999 à 2008, les montants moyens dont il est question s'élevaient entre 245 \$ et 334 \$ par erreur.

Nous assurons également l'exactitude en utilisant une technologie de code à barres bidimensionnel

(2D) pour les déclarations sur papier produites par ordinateur. Un code à barres 2D contient toutes les données personnelles et financières du déclarant qui sont nécessaires pour établir la cotisation de la déclaration, et il assure pratiquement la saisie exacte de ses données. À la fin de l'exercice 2008-2009, 38 % de toutes les déclarations papier des particuliers produites avaient été traitées au moyen de cette technologie.

Déclarations traitées	2007-2008	2008-2009	Changement
Particuliers – papier	11 448 136	12 068 728	5,4 %
Particuliers – électronique	13 684 533	15 044 363	9,9 %
Sociétés – papier	1 459 160	1 453 422	-0,4 %
Sociétés – électronique	314 682	400 220	27,2 %

Déclarations à codes à barres produites	2007-2008	2008-2009	Changement
T1 Particuliers	4 288 857	4 640 244	8,2 %
T2 Sociétés	1 163 470	1 244 944	7,0 %

Fait saillants

- plus de 27 millions de déclarations des particuliers produites;
- 26,6 milliards de dollars remboursés à près de 17,9 millions de contribuables particuliers;
- plus de 1,8 million de déclarations des sociétés traitées;
- 34,7 millions de paiements traités, totalisant plus de 366 milliards de dollars.

La combinaison de notre programme d'évaluation de la qualité et de notre utilisation de la technologie des codes à barres bidimensionnels pour saisir des données souligne notre engagement à assurer l'exactitude dans le cadre de nos activités de traitement.

En 2008-2009, pour chaque dollar recouvré par les examens aléatoires, nous avons recouvré 3,90 \$ par les examens ciblés. Ceci démontre le succès de notre approche axée sur l'évaluation du risque.

Notre Programme de revue du traitement, en corrélation avec notre Programme de validité de confiance, applique des stratégies de mesure du risque à toutes les déclarations. Chaque déclaration fait l'objet d'une évaluation des risques et celles dont la cote est la plus élevée sont examinées avant la cotisation dans le cadre de ce programme.

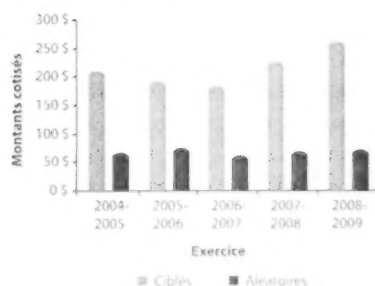
C'était la deuxième année complète au cours de laquelle nous avons traité des déclarations de revenus des sociétés T2 avec code à barres. En 2008-2009, 85 % de toutes les déclarations de revenus des sociétés produites sur papier avaient un code à barres 2D. Comme le montrent les données d'une année à l'autre sur la production des T2, l'utilisation des options électroniques et de la technologie de code à barres 2D surpasse rapidement la production traditionnelle sur papier (sans code à barres). L'utilisation de la technologie disponible est non seulement sensée du point de vue commercial, mais elle appuie aussi le développement durable en réduisant la consommation de papier et les besoins liés à l'entreposage.

Les cas d'inobservation sont repérés et des mesures sont prises à leur égard

Évaluation de rendement : Atteint

Nos programmes de postcotisation des T1 servent à repérer les cas d'inobservation et à prendre des mesures à leur égard. Ils font partie intégrante de l'approche générale de l'ARC en vue de gérer les risques en matière d'observation et de s'assurer que les particuliers paient l'impôt qu'ils doivent.

Figure 11 Examens ciblés par rapport aux examens aléatoires – Montants additionnels moyens cotisés (\$) par type d'examen



Qualité des données : Bonne

Nous procédons à un examen approfondi des déclarations dans le cadre de nos programmes de postcotisation des T1. Le succès de cette approche axée sur l'évaluation du risque se manifeste par le fait que les recouvrements découlant des examens ciblés dépassent ceux des examens aléatoires. Durant l'exercice 2008-2009, nous avons effectué des redressements à près de 31 % des plus de 870 000 déclarations T1 qui faisaient partie d'un examen ciblé et dans 17 % des plus de 89 000 déclarations T1 qui faisaient partie d'un examen aléatoire. Les montants

supplémentaires moyens recouvrés par examen étaient de 257 \$ pour les examens ciblés et de 66 \$ pour les examens aléatoires (voir la Figure 11).

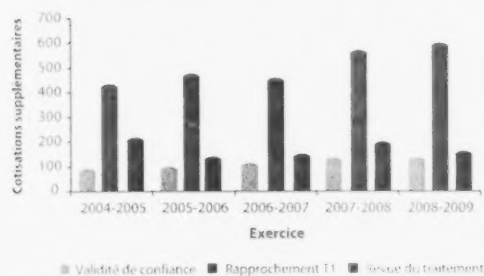
Nous comptons trois principaux types de programme d'examen de l'impôt T1 : le Programme d'examen précotisation, le Programme de revue du traitement et le Programme de rapprochement T1. L'un de nos programmes d'examen précotisation est le Programme de validité de confiance. Dans le cadre de ce programme, nous examinons et corrigeons divers crédits et déductions inscrits dans les déclarations avant d'émettre un avis de cotisation. Nous avons déterminé un montant moyen de 471 \$ en cotisations d'impôt supplémentaires par examen, portant le total à près de 136 millions de dollars, soit une augmentation de 7,4 % par rapport à l'exercice précédent.

Notre Programme de revue du traitement favorise l'observation et contribue à maintenir la

confiance en l'équité de nos programmes à l'aide d'une meilleure éducation, de systèmes efficaces de cotation du risque et d'une approche équilibrée à l'égard de notre processus de sélection des dossiers. Nous avons déterminé un montant moyen de 257 \$ en impôt supplémentaire cotisé par examen, pour un total de plus de 152 millions de dollars, une baisse de 19,8 % par rapport à l'exercice précédent.

Programme de validité de confiance	2007-2008	2008-2009	Changement
Montant net des cotisations d'impôt supplémentaires	126 356 704 \$	135 735 188 \$	7,4 %

Figure 12 Cotisations supplémentaires établies au moyen des examens T1



Qualité des données : Bonne

supplémentaires par rapport à l'exercice précédent. Cette tendance à la hausse continue montre clairement le rôle essentiel que joue la déclaration de renseignements par des tiers dans la promotion de l'observation auprès des contribuables particuliers.

Tel que l'illustre la Figure 12, en 2008-2009, le taux de changement dans l'ensemble de nos programmes d'examen des déclarations T1 a entraîné plus de 910 millions de dollars en cotisations supplémentaires, soit une augmentation de 2,3 % par rapport à l'exercice précédent.

Notre initiative des redressements avantageux pour les contribuables fait partie intégrante de notre programme d'examen. En comparant la déclaration d'un particulier aux

renseignements fournis par un tiers, nous déterminons les cas où le contribuable peut avoir demandé en partie seulement des crédits liés à l'impôt retenu à la source ou aux cotisations au Régime de pensions du Canada. Nous apportons les redressements nécessaires à ces déclarations, autorisons les montants auxquels le contribuable a droit et, s'il y a lieu, émettons un remboursement. En 2008-2009, nous avons repéré et corrigé plus de 238 000 déclarations des particuliers, ce qui a entraîné un redressement avantageux moyen de 406 \$ par déclaration.

Initiative de redressements avantageux pour les contribuables	2007-2008	2008-2009	Changement
Redressement avantageux moyen par déclaration	355 \$	406 \$	14,7 %

Dans le cadre de notre Programme de rapprochement T1, nous comparons les renseignements inscrits dans la déclaration de revenus et de prestations d'un particulier à ceux fournis par des tiers, comme les employeurs ou les institutions financières.

En 2008-2009, ce programme a généré près de 9 % de plus en cotisations d'impôt

Notre Programme de rapprochement T1 fait la promotion de l'observation par l'utilisation de renseignements d'une base de données de tiers. Ces activités ont lieu après l'émission d'un avis de cotisation à un contribuable.

Notre initiative de redressements avantageux pour les contribuables souligne notre engagement en vue d'assurer l'équité de nos échanges avec ceux-ci.

Conclusion

Comme le montrent nos résultats d'ensemble en 2008-2009, nous pouvons affirmer avoir réussi à atteindre notre objectif qui est d'offrir aux Canadiens un traitement exact, efficient et efficace de leurs déclarations de revenus des particuliers et des entreprises et de leurs paiements. Nous estimons avoir atteint l'excellence dans l'exécution de nos programmes en renforçant nos services et en augmentant nos efforts en vue de traiter l'inobservation.

Fiche de rendement

Résultat escompté				Exercice	Évaluation du rendement		Qualité des données
L'établissement des cotisations et le traitement des paiements sont rapides et exacts				2008-2009	Atteint		Bonne
				2007-2008	Atteint	Bonne	
Nos indicateurs	Objectif actuel	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009	Évaluation
Normes de services¹							
Traitement des déclarations de revenus des particuliers T1; papier dans un délai de 4 à 6 semaines ²	100 %	3,6 semaines	3,6 semaines	3,9 semaines	4,1 semaines	4,0 semaines	✓
Traitement des déclarations de revenus des particuliers T1; électroniques dans un délai de 2 semaines ²	100 %	1,9 semaines	1,9 semaines	1,6 semaines	1,7 semaines	1,6 semaines	✓
Pourcentage des déclarations de TPS/TVH traitées dans un délai de 21 jours	95 %	97 %	98 %	98 %	n.d.	—	✓
Pourcentage des déclarations de TPS/TVH traitées dans un délai de 30 jours ³	95 %	96,5 %	98,3 %	98,5 %	92 %	97 %	✓
Traitement des déclarations de revenus des sociétés T2 dans un délai de 60 jours	90 %	S.O.	S.O.	S.O.	91,9 %	90,7 %	✓
Traitement des déclarations de la taxe d'accise, des droits d'accise et des droits pour la sécurité des passagers du transport aérien dans un délai 90 jours.	95 %	S.O.	S.O.	98 %	98 %	99 %	✓
Normes de rendement							
Pourcentage des fonds de paiements non électroniques déposés dans un délai de 24 heures suivant la réception	96 %	88,6 %	96,1 %	95,9 %	93,9 %	95,2 %	☑
Déclarations T1 reçues à temps et traitées à la mi-juin	98 %	n.d.	99,7 %	99,7 %	99,8 %	99,9 %	✓
Participation au traitement électronique							
Pourcentage des particuliers et sociétés qui produisent leurs déclarations par voie électronique	Tendance à la hausse	n.d.	n.d.	✓	✓	✓	✓
Pourcentage des cotisations exactes des déclarations T1	98 %	99 %	98,9 %	98,9 %	99,1 %	98,9 %	✓
Pourcentage des redressements demandés par les contribuables qui ont été établis avec exactitude	96 %	n.d.	n.d.	97,4 %	96,6 %	97,0 %	✓

¹ Voir la section sur les « Normes de service à l'ARC – Rendement global » à la page 107 pour la répartition des indicateurs, des objectifs et des résultats généraux par rapport aux normes de service externes.

² Représente le nombre moyen de semaines.

³ Cette norme de service est passée de 21 jours à 30 jours afin de tenir compte de la modification législative.

✓ Atteint	☑ En grande partie atteint	✗ Non atteint
n.d. Non disponible	S.O. Sans objet	

Comptes débiteurs et Observation en matière de production de déclaration



Aperçu

Notre secteur des comptes débiteurs et de l'observation en matière de production de déclaration gère le service de recouvrement des dettes le plus important au Canada, y compris les dettes découlant de l'impôt sur le revenu, de la TPS/TVH, du Régime de pensions du Canada, de l'assurance-emploi et des prêts d'études canadiens en souffrance. De plus, ce secteur fait la promotion de l'observation des lois fiscales du Canada qui vise les employeurs, les retenues sur la paie et la TPS/TVH.

Notre objectif

Notre objectif pendant l'exercice 2008-2009 était de mener plus loin notre programme de transformation des activités, en particulier de mettre en œuvre de nouvelles technologies et des processus améliorés. Ceci en vue d'établir une approche axée sur les contribuables qui vise à traiter les cas d'inobservation et à maximiser le recouvrement des dettes fiscales.

Notre résultat

En 2008-2009, nous avons réussi à régler efficacement la dette fiscale dans certains secteurs essentiels. De plus, nous avons atteint nos objectifs visant à déterminer et à traiter les cas d'inobservation liés aux comptes de l'employeur, de retenues sur la paie et de TPS/TVH. Nous sommes d'avis que l'innovation technologique et les améliorations des processus mis en place au cours de la dernière année ont beaucoup contribué à améliorer la gestion de nos inventaires de dettes fiscales.

Notre défi

En raison de la nature imprévisible de l'arrivage de nouvelles dettes, nous faisons face au défi constant de régler la dette fiscale en temps opportun et de voir à ce qu'elle demeure dans les limites prévues. De plus, l'état actuel de l'économie exerce des pressions importantes sur notre capacité de déterminer et de traiter les cas d'inobservation des principaux secteurs de risque, tels que les employeurs et les entreprises qui sont tenus de percevoir la TPS/TVH.

Résultats escomptés :

1. Les dettes fiscales et non fiscales sont réglées en temps opportun et demeurent dans les limites prévues.
2. Les cas d'inobservation sont repérés et des mesures sont prises à leur égard.

Nos évaluations :

1. Atteint
2. Atteint

Profil des dépenses

(en milliers de dollars)

Total des autorisations

2008-2009

742 946 \$

Dépenses réelles

2008-2009

724 003 \$

Écart

18 943 \$



Dépenses totales : 724 millions \$

- Comptes de fiducie 175 M\$
- Comptes débiteurs 323 M\$
- Services internes 226 M\$

* En raison de l'arrondissement, le total des pourcentages peut ne pas équivoir à 100 %

En 2008-2009, les dépenses liées à cette activité de programme s'élevaient à 724 millions de dollars (9 238 ETP) ou à 17,2 % des dépenses globales de l'ARC. De ces 724 millions de dollars, 498 millions de dollars étaient attribués aux dépenses nettes de programmes et 226 millions de dollars étaient alloués aux services internes.

Priorités de 2008-2009

À l'appui de notre thème très important de l'atteinte de l'excellence dans l'exécution des programmes, nous nous sommes engagés à entreprendre un certain nombre d'initiatives de transformation des activités qui sont axées sur le traitement de l'inobservation.

Priorité : Mettre en œuvre des technologies pour la transformation des activités

Réalisation : En 2008-2009, grâce à notre projet de l'Intégration du recouvrement des recettes, nous avons élaboré une approche intégrée axée sur les contribuables visant à moderniser les processus.

Traitement de l'inobservation

Au cours des dernières années, nous avons élaboré une plate-forme de l'Intégration du recouvrement des recettes (IRR), soit le cadre sur lequel est fondée notre transformation des activités. La technologie de l'IRR nous permet d'accéder à une grande quantité de données des contribuables liées à l'observation en matière de production de déclaration et aux comptes débiteurs. Cela nous a permis de relever les tendances et les relations en vue de guider notre élaboration de stratégies visant à améliorer les niveaux d'observation et le recouvrement des recettes. Pendant l'exercice 2008-2009, notre projet de l'IRR a fourni un nouvel ensemble d'outils dont nous nous sommes servis pour analyser les comptes des contribuables dans le but d'augmenter les possibilités de recouvrement de sommes des dossiers que nous choisissons pour les mesures d'observation. Nous avons aussi achevé un projet pilote dans notre secteur des non-déclarants et des non-inscrits afin de mettre au point et d'améliorer les processus connexes de sélection des dossiers.

De plus, en 2008-2009, nous avons perfectionné notre cadre de gestion des risques du recouvrement grâce à l'élaboration de notre premier plan tactique. Un des principaux éléments du plan était l'analyse de plusieurs industries canadiennes, ce qui nous a permis de mieux déterminer les secteurs qui présentent un niveau plus élevé de risque lié au recouvrement. En réponse aux résultats de notre étude, nous examinons un sous-ensemble de ces industries en vue de mettre en œuvre des stratégies de recouvrement particulières en 2010-2011.

Afin de nous aider davantage à nous assurer que la dette fiscale demeure dans les limites prévues, nous avons renforcé nos responsabilités en établissant d'autres mesures de rendement claires et concises en 2008-2009. Par exemple, nous avons instauré une seule fourchette cible de règlement plutôt que des objectifs distincts pour les encaisses et les radiations de façon à renforcer l'attention des agents de nos bureaux des services fiscaux (BSF) sur le règlement de tous les comptes. Nous avons aussi modifié notre objectif lié à la valeur des comptes débiteurs des BSF âgés de plus de cinq ans d'un pourcentage à une valeur monétaire. Une dette sur une période de cinq ans, lorsqu'elle était exprimée en pourcentage, dépendait de la valeur des nouveaux arrivages. Lorsqu'elle est exprimée en dollars, la dette devient un objectif plus concret.

Nos stratégies visant à améliorer notre capacité de gérer la dette fiscale ainsi qu'à déterminer et à traiter les cas d'inobservation commencent lentement à avoir une incidence concrète sur nos réalisations liées à nos résultats escomptés.

Résultats escomptés

Nos résultats escomptés sont les critères selon lesquels nous mesurons et présentons l'efficacité de nos activités aux Canadiens. Nous menons notre activité de programme des comptes débiteurs et de l'observation en matière de production de déclaration afin d'atteindre deux résultats escomptés :

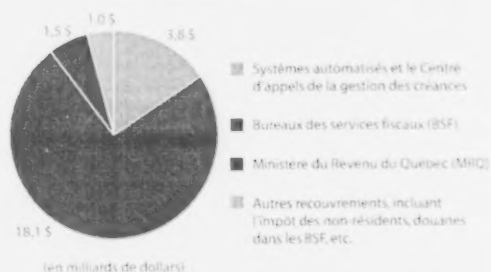
- Les dettes fiscales et non fiscales sont réglées en temps opportun et demeurent dans les limites prévues.
- Les cas d'inobservation sont repérés et des mesures sont prises à leur égard.

Les dettes fiscales et non fiscales sont réglées en temps opportun et demeurent dans les limites prévues

Évaluation de rendement : Atteint

Le mandat de l'ARC est de percevoir l'impôt et les taxes de même que les intérêts connexes et les pénalités dus à la Couronne. Une dette fiscale se produit lorsqu'une somme exigible n'est pas payée lorsqu'elle est due. Une détermination précoce des risques liés à la capacité de recouvrer les montants impayés facilite un recouvrement de dettes rapide et efficace, puisque plus longtemps une dette existe, plus il sera difficile et dispendieux de la recouvrer. Notre stratégie clé est de régler les dettes fiscales courantes et à faible risque à un coût minime dans un délai précis de façon à ce que nos agents des BSF puissent se concentrer sur les comptes plus complexes et à risque plus élevé.

Figure 13 Répartition de la dette fiscale entre les BSF, les systèmes automatisés et le Centre d'appels de la gestion des créances, Revenu Québec et d'autres stratégies liées aux comptes débiteurs



Qualité des données : Bonne

une période spécifiée), mais que la dette n'a pas été payée au complet ou en partie. Les 3,8 milliards de dollars en dette représentent la partie de notre inventaire de fin d'exercice qui sera assujettie à des stratégies de gestion des créances fondée sur les risques et à moindre coût, y compris des communications de suivi automatisées, de la correspondance et des appels de notre Centre d'appels de la gestion des créances. En outre, 1,5 milliard de dollars relevaient de Revenu Québec, et le milliard de dollars restant en créances diverses a été attribué au traitement par d'autres méthodes.

Tout comme d'autres administrations fiscales de partout au monde, les inventaires de dettes fiscales en croissance représentent une réalité dans notre environnement opérationnel. Par conséquent, nous devons nous assurer que les dettes fiscales ainsi que les dettes des autres programmes gouvernementaux sont réglées en temps opportun et demeurent dans les limites prévues.

À la fin de l'exercice 2008-2009, le total des dettes fiscales s'élevait à environ 24,4 milliards de dollars, ce qui représente une hausse de 1,2 milliard de dollars par rapport à 2007-2008. Comme l'indique la figure 13, les comptes nécessitant une analyse et une enquête approfondies par les agents des BSF représentaient 18,1 milliards de dollars. Cela comprend les comptes traités où un règlement en suspens a été conclu (par exemple, le contribuable a accepté de payer la dette pendant

Le total de la dette fiscale s'élevait à 24,4 milliards de dollars à la fin de 2008-2009. Il s'agit d'une hausse de 5,2 % par rapport à l'année précédente.

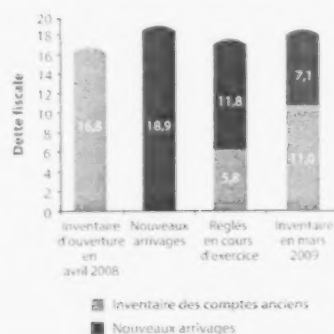
Les travaux de recouvrement des dettes non fiscales comprenaient le recouvrement des paiements en trop de l'AE, des paiements en trop du RPC, les prêts d'études canadiens non remboursés et d'autres dettes pour le compte de Ressources humaines et Développement des compétences Canada (RHDCC). En 2008-2009, comme au cours des années passées, nous avons dépassé nos objectifs de production, recouvrant plus de 622 millions de dollars ou 32,2 millions de dollars de plus que notre objectif.

En vue d'évaluer notre rendement relativement au règlement de la dette fiscale en temps opportun², nous nous attendons, chaque année, à ce que les agents de nos BSF règlent au moins 60 % de l'arrivage de nouvelles dettes dans les BSF. Il s'agit de créances qui sont attribuées directement au BSF aux fins de règlement dans l'exercice en cours. Tel qu'il est indiqué dans notre fiche de rendement à la page 67, en 2008-2009, nous avons dépassé notre objectif de rapidité générale en atteignant 62,7 %. Nous équilibrons le règlement opportun des nouvelles dettes fiscales en nous affairant aussi à régler les dettes antérieures. Nous sommes d'avis que l'atteinte de cet équilibre est la meilleure façon dont nous puissions gérer la dette fiscale.

Comme l'indique le tableau ci-contre, nous avons recouvré environ 35,1 milliards de dollars³ en impôt non payé au moment de la cotisation pendant l'exercice 2008-2009, par rapport à environ 30,5 milliards de dollars³ en 2007-2008. Il s'agit d'une hausse de 4,6 milliards de dollars ou de 15,1 %. De ce total de 35,1 milliards de dollars, environ 17,5 milliards² ont été réglés avant de passer à nos stratégies de gestion des créances fondée sur les risques à coût plus élevé, comme nous l'avons décrit précédemment.

Résolution de dette fiscale par stratégie (milliards)	2007-2008	2008-2009	Variation en \$	Variation en %
Stratégies automatisées et CAGC	17,3 \$	17,5 \$	0,2 \$	1,2 %
BSF	13,2 \$	17,6 \$	4,4 \$	33,3 %
Total de la dette fiscale réglée	30,5 \$	35,1 \$	4,6 \$	15,1 %

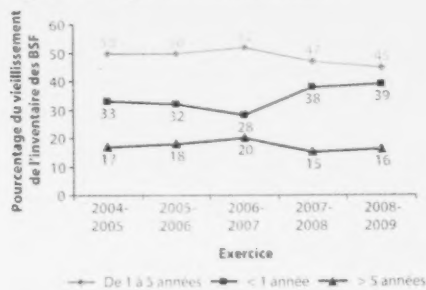
Figure 14 Arrivages, règlement et inventaire des BSF en 2008-2009 (en milliards de dollars)



Qualité des données : Bonne

Comme l'indique la figure 14, une amélioration importante relative au règlement de la dette fiscale a été enregistrée dans nos BSF cette année grâce à une augmentation de 4,4 milliards de dollars ou de 33,3 % par rapport à l'année dernière. Cela est attribuable en partie au règlement de plusieurs comptes commerciaux importants. En 2008-2009, le règlement de la dette fiscale de 17,6 milliards de dollars (16,0 milliards de dollars en recouvrement des recettes et 1,6 milliards de dollars en radiations de Comptes irrécouvrables) dans nos BSF représente 93 % de la valeur de l'arrivage de nouveaux comptes débiteurs dans les BSF, ce qui est supérieur à notre objectif de 90 %.

2. Nous élaborons actuellement un indicateur du règlement des arrivages approprié pour les sources de recouvrement non liées aux BSF.
3. Les valeurs sont approximatives en raison de redressements financiers continus.

Figure 15 Âge des dettes fiscales

Qualité des données : Bonne

Comme l'indique la figure 15, le pourcentage de dettes de moins d'un an (39 %) a augmenté. De plus, au cours des cinq dernières années, la proportion de dettes fiscales âgées de un à cinq ans a été réduite à 45 %.

À la fin de 2008-2009, l'âge des dettes de plus de cinq ans était demeuré plus ou moins stable à environ 16 %, ou à 2,84 milliards de dollars. Ce résultat se situait près de notre objectif de 2,95 milliards de dollars. Nous sommes

d'avis que l'inventaire des dettes fiscales de plus de cinq ans des BSF demeurera dans les limites des objectifs fixés et, éventuellement, diminuera au fil du temps.

Dans l'ensemble, nos résultats, lorsqu'ils sont évalués avec nos réalisations liées à notre programme de transformation des activités, démontrent que les dettes fiscales et non fiscales sont réglées en temps opportun et que des progrès concrets ont été réalisés en ce qui concerne la compréhension et la gestion de la dette fiscale croissante.

Les cas d'inobservation sont repérés et des mesures sont prises à leur égard

Évaluation de rendement : Atteint

Pour faire face au problème des particuliers et des organisations qui omettent de se conformer aux lois fiscales du Canada, nous facilitons et renforçons l'observation des obligations des contribuables et des employeurs en vertu des diverses lois que nous administrons. Deux principaux groupes, soit les non-déclarants et les non-inscrits (ND/NI) et les employeurs qui effectuent des retenues à la source, représentent un grand intérêt.

En ce qui concerne nos opérations à l'égard des ND/NI, nous veillons à ce que les contribuables s'acquittent de leurs obligations de produire des déclarations de revenus des particuliers, des fiducies, TPS/TVH et des sociétés. En 2008-2009, nous avons atteint notre objectif relatif aux cas d'inobservation repérés.

Cette année, nous avons ajouté deux nouveaux indicateurs qui renforceront la mesure de notre rendement opérationnel. Le premier indicateur fournit le pourcentage des déclarations de revenus, de sommaires et de versements en souffrance qui sont devenus conformes seulement après une

Activités liées aux ND/NI	2007-2008	2008-2009	Changement
Nombre de déclarations T1 et T2 obtenues	761 274	787 463	3,4%
Valeur des cas d'inobservation repérés (en milliards)	2,4 \$	2,39 \$	-0,8 %
Nombre de cas légaux	1 296	1 124	-13,3 %
Valeur des amendes imposées (en millions)	1,4 \$	1,2 \$	-14,2 %
Nombre de peines d'emprisonnement	49	46	-6,1 %
Déclarations de TPS/TVH obtenues	Sans objet	640 413	Sans objet

Le nombre croissant de contribuables qui se livrent à des stratagèmes de planification fiscale abusive fait partie des facteurs qui ont contribué à l'augmentation de la dette fiscale au Canada.

Nous poursuivons notre collaboration avec l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE) visant à déterminer les risques pour l'observation et à y réagir, et partageons nos connaissances et nos pratiques exemplaires.

intervention de l'ARC. Le second indicateur fournit un pourcentage de l'efficacité de nos activités visant à identifier les entreprises qui doivent s'inscrire aux fins de la TPS/TVH. Nous nous attendons à ce que la mesure des résultats liés à ces deux nouveaux indicateurs débute en 2009-2010.

Dans le cadre de nos activités

liées aux retenues des

employeurs, nous veillons

à ce que les employeurs

respectent leurs obligations

de retenir, de déclarer et de verser les retenues à la source et les avantages imposables.

Tel qu'il est indiqué dans notre fiche de rendement à la page 67, nos examens nous ont permis de repérer des cas d'inobservation d'une valeur de 2,5 milliards de dollars, ce qui est supérieur à notre objectif de 1,4 milliard de dollars.

Retenues des employeurs	2007- 2008	2008- 2009	Changement
Examens des comptes de paie	666 770	647 320	-2,9 %

Fiche de rendement

Résultat escompté				Exercice	Évaluation du rendement	Qualité des données	
Les dettes fiscales et non fiscales sont réglées en temps opportun et demeurent dans les limites prévues				2008-2009	Atteint	Bonne	
				2007-2008	En grande partie atteint	Bonne	
Nos indicateurs	Objectif actuel	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009	Évaluation
Pourcentage des arrivages réglés dans l'année de leur réception	60 %	61,2 %	62,4 %	66,7 %	60,4 %	62,7 %	✓
Valeur monétaire de la production des BSF par rapport à la valeur monétaire des arrivages de nouveaux comptes débiteurs aux BSF	90 %	100 %	99,8 %	90 %	83 %	93 %	✓
Valeur monétaire des comptes débiteurs des BSF de plus de cinq ans (en milliards) ¹	2,95 \$	2,31 \$	2,45 \$	3,01 \$	2,58 \$	\$2,84	✓
Recouvrements en espèces par les BSF (en milliards)	8,9 \$	8,8 \$	9,5 \$	9,7 \$	11,9 \$	16,0 \$	✓
Dettes non fiscales – montant recouvré (en millions)	590,5 \$	S.O.	S.O.	592,0 \$	614,7 \$	622,7 \$	✓

¹ L'indicateur et la cible ont été révisés.

Résultat escompté					Exercice	Évaluation du rendement	Qualité des données
Les cas d'inobservation sont repérés et des mesures sont prises à leur égard					2008-2009	Atteint	Bonne
					2007-2008	Atteint	Bonne
Nos indicateurs	Objectif actuel	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009	Évaluation
Inobservation des non-déclarants T1 et T2 et des non-inscrits à la TPS/TVH (milliards)	2,4 \$	2,19 \$	2,46 \$	2,41 \$	2,41 \$	2,39 \$	✓
Inobservation des employeurs, des retenues à la source et de la TPS/TVH (milliards)	1,4 ¹ \$	2,19 \$	2,32 \$	2,37 \$	n.d.	2,54 \$	✓

¹ L'objectif exclut le programme des déclarants contrevenants de la TPS/TVH.

<input checked="" type="checkbox"/> Atteint	<input checked="" type="checkbox"/> En grande partie atteint	<input checked="" type="checkbox"/> Non atteint
n.d.	Non disponible	S.O.
		Sans objet

Observation en matière de déclaration



Aperçu

Nous menons des examens, des vérifications et des enquêtes afin d'assurer l'observation des lois fiscales du Canada. Cela comprend les activités de vérification et d'exécution au niveau national et international, y compris l'administration des conventions fiscales internationales. Nous fournissons aussi des renseignements aux contribuables afin de les aider à se conformer. Nous menons des recherches dans le but de mieux repérer les cas d'inobservation et d'élaborer des stratégies visant à les décourager.

Notre objectif

Comme dans les années passées, notre but consiste à aider à protéger l'assiette fiscale du Canada au moyen d'un éventail d'activités de validation, de vérification et d'exécution, ainsi qu'au moyen de l'éducation. Nos activités portent principalement sur l'exactitude et l'intégralité des renseignements à l'aide desquels les contribuables déterminent leur responsabilité fiscale.

Notre résultat

En 2008-2009, nous avons confirmé les questions d'observation existantes par l'achèvement du deuxième Examen de l'observation. Nous avons maintenu nos antécédents solides en matière d'exécution et fait la promotion de messages publics visant à décourager les cas d'inobservation.

Notre défi

La complexité accrue des économies canadienne et internationale présente des défis constants liés au repérage et à la dissuasion des activités d'inobservation.

Résultats escomptés :

1. Les cas d'inobservation sont repérés et des mesures sont prises à leur égard.
2. Le traitement est rapide et exact.

Nos évaluations :

1. Atteint
2. Atteint

Profil des dépenses

(en milliers de dollars)

**Total des autorisations
2008-2009**

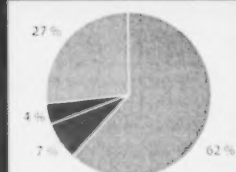
1 483 442 \$

**Dépenses réelles
2008-2009**

1 412 781 \$

Écart

70 661 \$



Dépenses totales : 1,4 milliard \$

- Programmes de vérification 871 M\$
- Exécution et divulgations 106 M\$
- RS&DE 61 M\$
- Services internes 375 M\$

* En raison de l'arrondissement, le total des pourcentages peut ne pas évaluer à 100 %

En 2008-2009, les dépenses liées à cette activité de programme s'élevaient à 1,4 milliard de dollars (13 332 ETP) ou à 33,6 % des dépenses globales de l'ARC. De ces 1,4 milliard de dollars, 1,038 milliard de dollars étaient attribués aux dépenses nettes de programmes et 375 millions de dollars étaient alloués aux services internes.

Nos priorités de 2008-2009

Priorité :

Administration de l'impôt sur le revenu des sociétés pour l'Ontario

Réalisation : Les engagements envers l'Ontario pour cette phase ont été dépassés et 94 % des dossiers ouverts au quatrième trimestre ont été intégrés.

Priorité : Améliorer notre administration du crédit d'impôt pour la recherche scientifique et le développement expérimental (RS&DE).

Réalisations : En 2008-2009, nous avons réalisé ce qui suit :

- réorganisé nos pages Web de la RS&DE;
 - produit un CD-ROM qui donne un aperçu de la RS&DE et qui sert de portail pour nos pages Web de la RS&DE;
 - publié une nouvelle brochure et un nouveau dépliant qui offrent une source unique de renseignements sur la RS&DE.
-

À l'appui du thème général lié à l'atteinte de l'excellence dans l'exécution des programmes, nous nous sommes engagés à entreprendre un certain nombre d'initiatives axées sur le renforcement du service et les mesures contre l'inobservation.

Renforcement du service

Pour renforcer la prestation de services, nous avons mis l'accent sur l'augmentation de l'accessibilité et de l'efficacité de nos programmes et services.

Le gouvernement du Canada travaille à harmoniser l'administration de l'impôt et des prestations dans l'ensemble du Canada pour aider les Canadiens à respecter leurs obligations fiscales et à recevoir les prestations et crédits auxquels ils ont droit. Le fait que l'ARC administre les programmes d'impôt et de prestations pour les gouvernements fédéral, provinciaux, territoriaux et des Premières nations renforce l'observation du système fiscal et augmente la compétitivité de l'économie canadienne. En 2006, le gouvernement de l'Ontario et le gouvernement du Canada ont convenu que l'ARC administrerait l'impôt sur le revenu des sociétés pour l'Ontario à compter de 2009.

Les vérifications des déclarations de revenus des sociétés ontariennes et fédérales ont été entièrement intégrées pour toutes les vérifications de dossiers importantes entreprises en 2008-2009. Dans le cas des autres dossiers, les vérifications intégrées ont été entreprises progressivement. La formation du personnel et d'autres activités de mise en œuvre sont terminées, et nous sommes sur la bonne voie pour atteindre notre engagement envers l'Ontario, selon lequel toutes les vérifications entreprises après le 1^{er} avril 2009 seront intégrées.

Recherche scientifique et développement expérimental

En vue de renforcer la prestation de services, nous nous sommes concentrés sur l'amélioration de l'accessibilité et de l'efficacité de notre administration du crédit d'impôt pour la recherche scientifique et le développement expérimental (RS&DE). En 2008, le programme de la RS&DE du Canada a offert près de 4 milliards de dollars en aide fiscale à plus de 18 000 demandeurs.

Au cours de 2008-2009, nous avons facilité la demande de cet incitatif fiscal auprès des entreprises en publiant un formulaire de demande simplifié et un guide connexe ainsi qu'un nouveau CD-ROM, une nouvelle brochure et un nouveau dépliant. De plus, nous avons élaboré un outil d'autoévaluation de l'admissibilité (OAEA) en ligne au crédit de RS&DE pour aider les demandeurs à déterminer si leurs projets de recherche et de développement peuvent être admissibles en vertu du programme. Les statistiques sur les visites Web de la page d'accueil de la RS&DE indiquent que la sensibilisation au programme de la RS&DE a augmenté, ce que nous attribuons, en partie, au lancement de ces nouveaux outils.

Pour en savoir plus sur l'administration de ce programme d'encouragement fédéral par l'ARC, allez à www.arc.gc.ca/rsde.

Repérage des cas d'inobservation

Nous nous efforçons de comprendre les risques en matière d'observation qui compromettent le régime fiscal canadien. Le premier Examen de l'observation en 2004-2005 a relevé quatre principaux secteurs à risque élevé en matière d'observation, y compris la planification fiscale abusive, la déclaration de la TPS/TVH, l'économie clandestine, le recouvrement des recettes et les non-déclarants/non-inscrits, dans le but d'élaborer un programme pour renforcer l'observation et l'intégrité, à court et à long termes. Un deuxième Examen de l'observation a été mené en 2007-2008. Cet exercice avait pour but d'établir de nouvelles priorités en matière d'observation ou de confirmer les priorités existantes, établies dans le cadre de notre premier Examen de l'observation, et de recommander des stratégies nouvelles ou révisées pour aborder ces priorités.

Le deuxième Examen de l'observation a établi cinq grandes priorités en matière d'observation, y compris la planification fiscale abusive, l'économie clandestine, l'observation en matière de paiement, l'inobservation intentionnelle et le tabac de contrebande.

Planification fiscale abusive

Certains intermédiaires fiscaux font la promotion de plans et de stratagèmes fiscaux abusifs qui vont au-delà de l'esprit de la loi et qui sont conçus de façon à obtenir des avantages fiscaux non prévus par les gouvernements. Ces opérations et ces stratagèmes abusifs sont utilisés pour réduire, éviter ou éluder l'impôt canadien, parfois à l'aide d'opérations internationales et, plus particulièrement, de paradis fiscaux. Si nous n'exerçons aucun contrôle, l'intégrité et l'équité du régime fiscal du Canada pourraient être compromises.

En 2008-2009, nous avons atteint nos objectifs de vérification liés au secteur à risque élevé de l'observation en matière de la planification fiscale abusive en traitant les cas liés à la planification fiscale abusive intérieure et internationale, à l'évitement fiscal international à risque élevé, aux questions internationales complexes à risque élevé et aux abris fiscaux.

Vérifications effectuées	2007-2008	2008-2009	Changement
Évitement fiscal international à risque élevé	Sans objet	35	35
Vérifications internationales (y compris des cas complexes d'établissement de prix de transfert)	1 309	1 439	130
Abris fiscaux	20 750	34 111	13 361

En 2008, nous avons identifié plus de 17 000 particuliers qui avaient participé à des arrangements de dons inacceptables d'une valeur de 484 millions de dollars. Ce montant en dollars représente une baisse de 50 % par rapport à 2007.

La mise en œuvre de notre Plan d'action en matière d'observation fiscale internationale est en cours, et certaines mesures ont été prises ou se poursuivent afin d'appuyer les quatre objectifs stratégiques suivants : renforcer et moderniser nos programmes d'observation de base; communiquer de façon stratégique et proactive les mesures d'observation; élaborer des propositions de modifications législatives et de politiques améliorées visant les cas d'inobservation internationaux; tirer parti des relations bilatérales et multilatérales afin

d'atteindre le but général du Plan. Une évaluation officielle du Plan à mi-mandat est prévue en 2009-2010.

Nos activités liées à l'observation ciblent aussi la planification fiscale abusive interprovinciale, y compris toutes les tentatives inappropriées de transférer des revenus ou des profits entre les provinces pour réduire ou éviter de payer l'impôt provincial. Nous élaborons aussi un plan d'action relatif à l'évitement fiscal interprovincial et à l'attribution provinciale du revenu qui sera mis en œuvre au cours de 2009-2010. Nous avons consacré des ressources pour traiter des dossiers dans lesquels l'impôt fédéral n'est pas un problème, mais dans lesquels l'impôt provincial est éludé. De plus, nous avons mis sur pied cinq centres d'expertise d'évitement fiscal interprovincial chargés d'entreprendre des recherches sur les questions provinciales et sur les stratégies possibles qui sont utilisées ou qui pourraient être utilisées.

En 2008-2009, nous avons achevé la vérification de 148 cas d'évitement fiscal interprovincial dont les recouvrements provinciaux atteignent plus de 300 millions de dollars.

Économie clandestine

L'économie clandestine (EC) nuit à la compétitivité des entreprises canadiennes puisqu'elle offre un avantage injuste et illégal aux personnes qui ne respectent pas les lois fiscales du Canada.

L'ARC emploie une combinaison d'activités d'éducation, de sensibilisation, de communication et d'observation pour lutter contre l'EC. Nous collaborons également avec d'autres ministères fédéraux, les gouvernements provinciaux, les administrations fiscales d'autres pays, les organisations internationales, les organisations professionnelles et les principaux groupes de l'industrie afin d'échanger des pratiques exemplaires et d'élaborer des stratégies innovatrices visant à lutter contre l'EC.

Pendant l'exercice de 2008-2009, nous avons effectué plus de 12 800 vérifications liées à l'EC, entraînant une incidence fiscale de plus de 265 millions de dollars. En plus de nos ressources de vérification consacrées à l'EC, nous avons intégré des techniques de vérification visant à repérer les revenus non déclarés dans toutes nos vérifications des petites entreprises, accroissant ainsi notre capacité de repérage du revenu non déclaré. En 2008-2009, nos activités de vérification des PME liées ou non liées à l'EC ont permis de repérer des revenus bruts non déclarés de 562 millions de dollars et de 810 millions de dollars respectivement.

Chaque année, un certain nombre de projets pilotes sont entrepris afin de mettre à l'essai des méthodes d'observation innovatrices visant à repérer et à décourager les activités liées à l'EC. Les projets pilotes qui ont du succès sont ensuite intégrés à nos activités de programme et aux stratégies connexes. En 2008-2009, nous avons évalué les résultats des projets pilotes de 2005-2006 et, lorsque les résultats étaient positifs, nous avons intégré leurs activités à nos activités de travail normales. Deux de ces exemples sont l'examen des livres comptables et les Feuilles de travail pour sommaire de construction qui font maintenant partie du programme de vérification des PME et du Programme visant les non-déclarants/non-inscrits.

Observation en matière de TPS/TVH à risque élevé

Notre approche à l'observation en matière de TPS/TVH est de renforcer notre capacité à l'échelle de l'Agence, d'améliorer nos activités d'exécution, d'améliorer notre capacité d'identifier les inscrits à risque élevé, de traiter les demandes de remboursement avant que les remboursements soient émis et d'élargir notre engagement auprès des intervenants. L'évaluation du niveau d'observation est la première étape de l'élaboration d'une stratégie en matière d'observation pour les demandes de remboursement de TPS/TVH. Par conséquent, l'Agence a lancé un projet pour estimer les surévaluations à l'aide de vérifications après-paiement des déclarations de crédits produites en 2004. Le rapport rédigé par suite des vérifications de 2 200 demandes de remboursement de TPS/TVH choisies de façon aléatoire a fait l'objet d'une analyse, et nous tentons de déterminer des façons de mieux intégrer les recommandations émises dans notre charge de travail. De plus, nous avons acquis un logiciel d'analyse d'enquête afin de déceler les cas d'inobservation et d'améliorer nos fonctions d'évaluation des risques, d'analyse et de vérification.

Plan d'action sur la stratégie de communication en matière d'observation

Nous avons fait des progrès importants au cours de l'année dans la mise en œuvre fructueuse des nombreuses activités décrites dans le plan d'action. Voici certaines activités effectuées au cours du dernier exercice :

- Alertes fiscales, qui ont traité de sujets comme les abris fiscaux, les logiciels de suppression des ventes, le dépouillement des REER, l'escroquerie par courriel, le revenu gagné à l'étranger et plus encore.
- Nouvelles Canada – Parution d'une série d'articles liés à l'EC et parution d'une série d'articles en partenariat avec le Groupe de travail fédéral-provincial-territorial sur l'économie clandestine concernant la production de déclarations.
- Communiqués – Des données volumétriques sur l'observation ont été diffusées afin d'accroître la sensibilisation aux activités liées à l'observation de l'ARC, ainsi qu'aux risques et aux conséquences de l'inobservation.
- Stratégie de communication du projet Trident – Le projet Trident cible trois types de fraude : le vol d'identité, les fraudes liées aux organismes de bienfaisance et les fraudes perpétrées par les préparateurs de déclarations de revenus. Pour maximiser l'incidence du projet sur l'observation publique, l'ARC a élaboré une approche globale, y compris une série de pages Web spéciales visant à attirer l'attention sur les petits cas qui forment le projet Trident.

Enquêtes criminelles

En 2008-2009, en ce qui concerne les enquêtes criminelles :

- nous avons renvoyé 164 enquêtes liées à l'impôt sur le revenu et à la TPS/TVH au Service de poursuites pénales du Canada;
- nous avons renvoyé 58 enquêtes liées à la TPS au ministère de la Justice du Québec;
- ces renvois ainsi que ceux des années précédentes ont donné lieu à 323 condamnations pour fraude ou évasion fiscale (y compris 66 cas devant les tribunaux du Québec);
- les tribunaux canadiens ont imposé près de 29,2 millions de dollars en amendes;
- les contrevenants ont reçu des peines s'élevant à plus de 81 ans d'emprisonnement;
- nous avons obtenu des condamnations dans 98 % des cas qui ont fait l'objet d'une poursuite.

- Initiative visant les écoles de métiers – L'ARC et les provinces de la Colombie-Britannique, du Nouveau-Brunswick et de l'Ontario, comme membres du Comité de l'éducation du Groupe de travail fédéral-provincial-territorial sur l'économie clandestine, ont lancé une nouvelle initiative éducative afin d'enseigner les responsabilités fiscales aux étudiants qui se préparent à des carrières dans le secteur de la construction et de la rénovation. L'initiative inclura un site Web spécial, une vidéo, un dépliant et un CD-ROM.
- Les Canadiens ont été invités à produire des vidéos créatives sur les effets négatifs de l'économie clandestine et de les soumettre à l'ARC pour qu'elles soient diffusées sur une chaîne spéciale sur YouTube.

Un cadre de mesure du rendement est en cours d'élaboration et permettra à l'ARC de déterminer l'efficacité de la stratégie de communication en matière d'observation.

Résultats escomptés

Nos résultats escomptés sont les critères selon lesquels nous mesurons et présentons l'efficacité de nos activités aux Canadiens. Nous menons notre activité de programme de l'Observation en matière de déclaration afin d'atteindre le résultat escompté suivant :

- Les cas d'inobservation sont repérés et des mesures sont prises à leur égard.
- Le traitement est rapide et exact.

Les cas d'inobservation sont repérés et des mesures sont prises à leur égard

Évaluation de rendement : Atteint

Tel qu'il est indiqué dans notre fiche de rendement à la page 76, au cours de 2008-2009, nous avons dépassé nos deux objectifs liés au nombre de dossiers vérifiés.

Incidence fiscale

Nos programmes de vérification ont permis de recouvrer un total de 8 milliards de dollars en incidence fiscale au cours de 2008-2009. Ce total comprend 5,2 milliards de dollars recouvrés lors des vérifications du secteur international et des grandes entreprises, 2,2 milliards de dollars recouvrés lors des vérifications et des examens des petites et moyennes entreprises, 358 millions de dollars recouvrés lors des vérifications des encouragements spéciaux et 187 millions de dollars recouvrés lors de vérifications liées à notre Programme spécial d'exécution.

Les plus récentes estimations du Programme de vérifications aléatoires (PVA) pour les PME déclarantes sont fondées sur les vérifications effectuées au cours de l'année de programme 2007-2008. Les vérifications ciblées dans le secteur des PME déclarantes se sont avérées plus efficaces en ce qui a trait à l'incidence fiscale que les vérifications aléatoires de ce secteur par une proportion de 3 à 1.

Dans l'ensemble, nos indicateurs révèlent que notre activité de programme de l'Observation en matière de déclaration a atteint son résultat escompté au cours de 2008-2009 en repérant les cas d'inobservation et en prenant des mesures à leur égard.

Le traitement est rapide et exact

Évaluation de rendement : Atteint

Programme des divulgations volontaires

Le Programme des divulgations volontaires (PDV) encourage les contribuables à corriger des erreurs ou des omissions du passé et à déclarer leurs obligations fiscales sans pénalité ou poursuite. En 2008-2009, le programme a connu une augmentation de 11 % des arrivages et a traité plus de 11 000 divulgations totalisant près de 575 millions de dollars en recettes fiscales additionnelles. Nous avons enregistré une croissance de 31 % des arrivages pour la production tardive des déclarations de revenus, par exemple les exigences en matière de déclarations étrangères. Ces déclarations contiennent des renseignements que nous utilisons pour améliorer nos processus d'évaluation des risques et le repérage des cas d'inobservation. Nous avons fait la promotion du PDV dans des communiqués et des alertes fiscales, et l'avons intégré à nos initiatives liées à l'observation.

Fiche de rendement

Résultat escompté			Exercice		Évaluation du rendement		Qualité des données
Les cas d'inobservation sont repérés et des mesures sont prises à leur égard			2008-2009		Atteint		Bonne
			2007-2008		Atteint		Bonne
Nos indicateurs	Objectif actuel	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009	Évaluation
Nombre de dossiers vérifiés en fonction du pourcentage des estimations :							
• Entreprises internationales et grandes entreprises	100 %	n.d.	n.d.	197 %	124 %	133 %	✓
• Petites et moyennes entreprises	100 %	n.d.	n.d.	153 %	127 %	136 %	✓
Evaluation efficace des risques et le repérage des cas d'inobservation en matière de déclaration							
Résultats des examens ciblés par rapport aux examens aléatoires (PVA) ¹	Dépassé	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	3,0	✓
Incidence fiscale (en milliards de dollars)	S.O.	5,8	5,5	7,9	8,4	8,0	S.O.

¹ Le Programme de vérification aléatoire sélectionne, en intervalles pluriannuels, des échantillons aléatoires de dossiers fiscaux de différents segments de la population des PME aux fins de vérification, dans le but d'estimer un taux d'inobservation fiable. Cette année, dans le cadre du PVA, nous avons tiré un échantillon de la population T2 ayant des recettes brutes de moins de 12 000 000 \$ et repéré des cas d'inobservation supérieurs à 5 000 \$ en impôt fédéral.

Résultat escompté			Exercice		Évaluation du rendement		Qualité des données
Le traitement est rapide et exact			2008-2009		Atteint		Bonne
			2007-2008		Atteint		Bonne
Nos indicateurs	Objectif actuel	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009	Évaluation
Traiter les demandes de renonciations en vertu de l'article 105 du Règlement des non-résidents (dans un délai de 30 jours)	85 %	S.O.	S.O.	S.O.	83 %	92 %	✓
Traiter les demandes remboursables de RS&DE (dans un délai de 120 jours)	90 %	93 %	92 %	96 %	96 %	96 %	✓
Crédits d'impôt pour les vidéos et les films – demandes remboursables vérifiées (dans un délai de 120 jours)	90 %	95 %	92 %	96 %	96 %	96 %	✓

✓ Atteint	☑ En grande partie atteint	✗ Non atteint
n.d. Non disponible	S.O. Sans objet	

Appels



Aperçu

La confiance du public à l'égard de la manière dont nous administrons les lois fiscales canadiennes influent fortement sur notre capacité à protéger l'assiette fiscale du Canada. Nous nous efforçons de gagner cette confiance en mettant à la disposition des contribuables et des bénéficiaires de prestations un processus de règlement de différends équitable. Les contribuables peuvent contester des cotisations et des déterminations portant sur l'impôt sur le revenu et les taxes à la consommation, de même que des cotisations et des décisions liées au RPC/AE. Si les contribuables ne sont pas satisfaits des résultats de notre processus d'examen, ils peuvent interjeter appel devant les tribunaux.

Nous avons récemment apporté des modifications à notre cadre de plaintes liées au service pour que les recours soient plus complets. Ce cadre repose sur la *Charte des droits du contribuable*, qui inclut huit droits relatifs au service. En outre, il comprend notre programme *Plaintes liées au service*, qui offre aux contribuables un processus de règlement officiel sur les erreurs, les retards déraisonnables et d'autres problèmes liés au service. Nous administrons également les dispositions d'allègement pour les contribuables, qui aident les contribuables qui ne sont pas en mesure de s'acquitter de leurs obligations fiscales en raison d'une situation exceptionnelle.

Notre objectif

En 2008-2009, nous avons pour but de faire preuve de rapidité, d'impartialité et d'uniformité tout en répondant à un environnement d'exécution en évolution, caractérisé par des volumes élevés d'oppositions et des personnes qui remettent en question les méthodes de planification fiscale acceptables.

Notre résultat

Notre rendement en 2008-2009 démontre que nous avons atteint nos objectifs liés à l'impartialité, à l'uniformité et à la qualité. Toutefois, nous avons été en mesure d'atteindre ou d'atteindre en grande partie seulement trois de nos sept engagements à l'égard de la rapidité.

Notre défi

Nous devons nous adapter aux volumes croissants et à la nature changeante des appels dans un environnement où il y a de plus en plus de contribuables qui ne cherchent pas de règlement en temps opportun de leurs différends.

Résultats escomptés :

1. Les contribuables obtiennent un examen impartial et rapide des décisions contestées.
2. Les plaintes liées au service et les dispositions d'allègement pour les contribuables sont administrées de façon uniforme.

Nos évaluations :

1. En grande partie atteint
2. En grande partie atteint

Profil des dépenses

(en milliers de dollars)

Total des autorisations 2008-2009

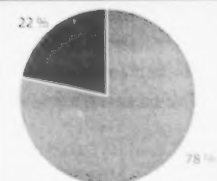
172 504 \$

Dépenses réelles 2008-2009

169 262 \$

Écart

3 242 \$



Dépenses totales : 169 millions \$

- Appels - Programmes d'impôt 132 M\$
- Services internes 37 M\$

* En raison de l'arrondissement, le total des pourcentages peut ne pas équivale à 100 %.

En 2008-2009, les dépenses liées à cette activité de programme s'élevaient à 169 millions de dollars (1 521 ETP) ou à 4,0 % des dépenses globales de l'ARC. De ces 169 millions de dollars, 132 millions de dollars étaient attribués aux dépenses nettes de programmes et 37 millions de dollars étaient alloués aux services internes.

Fiche de rendement

Résultat escompté			Exercice		Évaluation du rendement		Qualité des données
Les cas d'inobservation sont repérés et des mesures sont prises à leur égard			2008-2009		Atteint		Bonne
			2007-2008		Atteint		Bonne
Nos indicateurs	Objectif actuel	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009	Évaluation
Nombre de dossiers vérifiés en fonction du pourcentage des estimations :							
• Entreprises internationales et grandes entreprises	100 %	n.d.	n.d.	197 %	124 %	133 %	✓
• Petites et moyennes entreprises	100 %	n.d.	n.d.	153 %	127 %	136 %	✓
Évaluation efficace des risques et le repérage des cas d'inobservation en matière de déclaration							
Résultats des examens ciblés par rapport aux examens aléatoires (PVA) ¹	Dépassé	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	3,0	✓
Incidence fiscale (en milliards de dollars)	S.O.	5,8	5,5	7,9	8,4	8,0	S.O.

¹ Le Programme de vérification aléatoire sélectionne, en intervalles pluriannuels, des échantillons aléatoires de dossiers fiscaux de différents segments de la population des PME aux fins de vérification, dans le but d'estimer un taux d'inobservation fiable. Cette année, dans le cadre du PVA, nous avons tiré un échantillon de la population T2 ayant des recettes brutes de moins de 12 000 000 \$ et repéré des cas d'inobservation supérieurs à 5 000 \$ en impôt fédéral.

Résultat escompté			Exercice		Évaluation du rendement		Qualité des données
Le traitement est rapide et exact			2008-2009		Atteint		Bonne
			2007-2008		Atteint		Bonne
Nos indicateurs	Objectif actuel	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009	Évaluation
Traiter les demandes de renonciations en vertu de l'article 105 du Règlement des non-résidents (dans un délai de 30 jours)	85 %	S.O.	S.O.	S.O.	83 %	92 %	✓
Traiter les demandes remboursables de RS&DE (dans un délai de 120 jours)	90 %	93 %	92 %	96 %	96 %	96 %	✓
Crédits d'impôt pour les vidéos et les films – demandes remboursables vérifiées (dans un délai de 120 jours)	90 %	95 %	92 %	96 %	96 %	96 %	✓

✓ Atteint ✓ En grande partie atteint ✗ Non atteint
 n.d. Non disponible S.O. Sans objet

Appels



Aperçu

La confiance du public à l'égard de la manière dont nous administrons les lois fiscales canadiennes influent fortement sur notre capacité à protéger l'assiette fiscale du Canada. Nous nous efforçons de gagner cette confiance en mettant à la disposition des contribuables et des bénéficiaires de prestations un processus de règlement de différends équitable. Les contribuables peuvent contester des cotisations et des déterminations portant sur l'impôt sur le revenu et les taxes à la consommation, de même que des cotisations et des décisions liées au RPC/AE. Si les contribuables ne sont pas satisfaits des résultats de notre processus d'examen, ils peuvent interjeter appel devant les tribunaux.

Nous avons récemment apporté des modifications à notre cadre de plaintes liées au service pour que les recours soient plus complets. Ce cadre repose sur la *Charte des droits du contribuable*, qui inclut huit droits relatifs au service. En outre, il comprend notre programme Plaintes liées au service, qui offre aux contribuables un processus de règlement officiel sur les erreurs, les retards déraisonnables et d'autres problèmes liés au service. Nous administrons également les dispositions d'allègement pour les contribuables, qui aident les contribuables qui ne sont pas en mesure de s'acquitter de leurs obligations fiscales en raison d'une situation exceptionnelle.

Notre objectif

En 2008-2009, nous avons pour but de faire preuve de rapidité, d'impartialité et d'uniformité tout en répondant à un environnement d'exécution en évolution, caractérisé par des volumes élevés d'oppositions et des personnes qui remettent en question les méthodes de planification fiscale acceptables.

Notre résultat

Notre rendement en 2008-2009 démontre que nous avons atteint nos objectifs liés à l'impartialité, à l'uniformité et à la qualité. Toutefois, nous avons été en mesure d'atteindre ou d'atteindre en grande partie seulement trois de nos sept engagements à l'égard de la rapidité.

Notre défi

Nous devons nous adapter aux volumes croissants et à la nature changeante des appels dans un environnement où il y a de plus en plus de contribuables qui ne cherchent pas de règlement en temps opportun de leurs différends.

Résultats escomptés :

1. Les contribuables obtiennent un examen impartial et rapide des décisions contestées.
2. Les plaintes liées au service et les dispositions d'allègement pour les contribuables sont administrées de façon uniforme.

Nos évaluations :

1. En grande partie atteint
2. En grande partie atteint

Profil des dépenses

(en milliers de dollars)

Total des autorisations 2008-2009

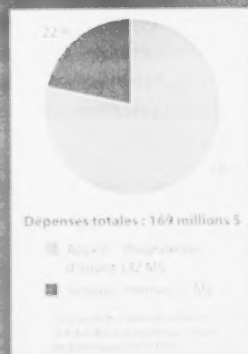
172 504 \$

Dépenses réelles 2008-2009

169 262 \$

Écart

3 242 \$



En 2008-2009, les dépenses liées à cette activité de programme s'élevaient à 169 millions de dollars (1 521 ETP) ou à 4,0 % des dépenses globales de l'ARC. De ces 169 millions de dollars, 132 millions de dollars étaient attribués aux dépenses nettes de programmes et 37 millions de dollars étaient alloués aux services internes.

Priorités de 2008-2009

Priorité : Examiner et renforcer les opérations et les processus des activités principales

Réalisation : Nous sommes d'avis que les mesures que nous avons prises en 2008-2009 pour simplifier nos activités liées aux appels ont contribué à l'augmentation de 1,5 % du nombre de dépôts d'oppositions dans l'année.

À l'appui de notre thème très important de l'atteinte de l'excellence dans l'exécution des programmes, nous nous sommes engagés à entreprendre un certain nombre d'initiatives axées sur le renforcement du service et le renforcement de la confiance.

Renforcement du service

Pendant l'exercice 2008-2009, nous avons achevé la mise en œuvre nationale des centres d'expertise pour nos activités liées aux dossiers importants. Cette mesure nous a permis de simplifier nos activités de traitement des appels et a contribué à améliorer la gestion de la charge de travail, la productivité et l'uniformité du traitement des dossiers. De plus, nous avons mis en place à l'échelle nationale une banque de ressources sur le RPC/AE dans notre site intranet pour nous aider à régler les questions clés liées aux règlements des différends. Nous croyons que cet outil de travail additionnel a contribué à la diminution de 5 % du nombre de jours ouvrables nécessaires pour achever un cas du RPC/AE.

L'accessibilité des contribuables à des mécanismes de recours a été facilitée cette année par les améliorations que nous avons apportées à notre site Web. La sous-application « Enregistrer mon avis de différend officiel » du service Mon dossier permet maintenant la transmission par voie électronique des soumissions des particuliers indépendants.

En 2008-2009, nous avons pris des mesures visant à améliorer notre rendement concernant les plaintes liées au service de l'ARC. Nous avons commencé à élaborer des rapports trimestriels nous permettant de mieux comprendre les questions liées aux plaintes et de les traiter efficacement, ainsi qu'un programme national d'assurance de la qualité des plaintes qui nous permettra d'établir des normes de service pour les plaintes liées au service. Nous avons également amorcé l'intégration de notre Programme de solution de problèmes à notre secteur des plaintes liées au service de manière à pouvoir profiter au maximum de notre infrastructure.

Grâce à la nomination de l'ombudsman des contribuables, les contribuables peuvent maintenant recevoir un examen indépendant et impartial des plaintes liées au service qui n'ont pas été réglées à leur satisfaction dans le cadre du programme Plaintes liées au service. L'ombudsman est chargé de faire respecter les droits de service énoncés dans la *Charte des droits du contribuable*, de revoir les plaintes liées au service des particuliers et d'établir des rapports sur les problèmes systémiques qui ont eu des conséquences défavorables à l'endroit des contribuables.

Renforcement de la confiance

Un aspect clé de notre engagement à l'égard de l'équité est notre mandat d'envisager un allègement aux contribuables en vertu des dispositions d'allègement pour les contribuables comprises dans les diverses lois que nous administrons. Cette année, nous avons terminé les améliorations au système visant à renforcer l'équité et l'uniformité du programme. Nous avons amélioré la saisie des données et l'établissement de rapports du programme sur les nouvelles tendances pour pouvoir mieux surveiller et déterminer les questions liées à ces dispositions. Nous prévoyons que ces mesures se traduiront par une uniformité accrue du service offert aux contribuables.

Nous croyons que ces initiatives prioritaires ont contribué aux améliorations apportées à la productivité, à l'uniformité et à l'accessibilité. Bien que nous n'ayons pas réussi à atteindre l'ensemble de nos objectifs de rendement liés à la rapidité, nous continuerons à cerner les possibilités de répondre à un environnement évolutif de différends et de plaintes liées au service.

Résultats escomptés

Nos résultats escomptés sont les critères selon lesquels nous mesurons et présentons l'efficacité de nos activités aux Canadiens. Nous menons nos activités liées aux appels afin d'atteindre deux résultats escomptés :

- Les contribuables obtiennent un examen impartial et rapide des décisions contestées.
- Les plaintes liées au service et les dispositions d'allègement pour les contribuables sont administrées de façon uniforme.

Les contribuables obtiennent un examen impartial et rapide des décisions contestées

Évaluation de rendement : En grande partie atteint

Nous visons à nous assurer que tous les contribuables ont accès à un recours impartial. Un processus impartial et rapide favorise la confiance à l'égard de l'intégrité de notre régime fiscal, ce qui aide à promouvoir l'observation volontaire. Pour faire preuve d'impartialité, nous croyons que notre processus de règlement des différends doit démontrer des niveaux élevés de transparence, d'uniformité et d'accessibilité.

Nos mesures de transparence confirment si tous les renseignements pertinents qui soutiennent des questions en litige – y compris les registres du vérificateur, à l'exception des renseignements tenus confidentiels en vertu des lois applicables – ont été mis à la disposition des contribuables. Tel qu'il est indiqué dans notre fiche de rendement à la page 83, nous avons dépassé nos objectifs de transparence de 98 % pour les cas liés à l'impôt sur le revenu et aux taxes à la consommation.

Priorité : Améliorer l'uniformité de l'administration, à l'échelle de l'Agence, du programme des dispositions d'allègement pour les contribuables

Réalisation : Nous avons mis en place un système de registre qui permet aux agents :

- de s'assurer que les questions obligatoires sont répondues et conformes aux critères d'admissibilité énoncés publiquement;
- de voir entièrement les dossiers achevés à l'écran, ce qui accroît l'efficacité.

Examen d'assurance de la qualité – À l'aide de méthodes d'échantillonnage, nous examinons, dans le cadre de l'examen d'assurance de la qualité, nos activités de règlement des différends dans l'ensemble du Canada afin d'évaluer notre rendement par rapport aux objectifs d'uniformité et de transparence.

Les différends liés aux taxes à la consommation comprennent principalement les questions liées à la TPS/TVH ainsi que celles touchant les autres taxes d'accise, les prélèvements et les remboursements.

Nos mesures d'uniformité confirment si nous avons effectué ce qui suit : examiner et traiter les questions faisant l'objet d'un différend et effectuer des recherches à leur égard; appliquer la loi de façon appropriée et impartiale; donner la possibilité aux contribuables de répondre à nos décisions; en arriver à un règlement acceptable. Pendant l'exercice 2008-2009, nous avons dépassé nos objectifs d'uniformité liés à l'impôt sur le revenu et au RPC/AE, mais nous n'avons pas réussi à atteindre l'objectif lié aux taxes à la consommation. Nous avons mis en place un plan d'action visant à régler cet écart en vue d'améliorer les résultats au cours des prochains mois.

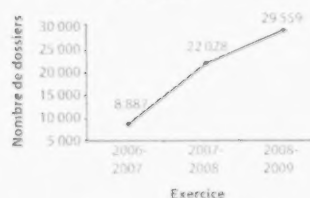
Lorsque les contribuables produisent un avis d'opposition, notre norme de service de rapidité pour les Appels vise à nous assurer que nous les avisons dans un délai de 30 jours suivant la date de

Nombre de différends	2007-2008	2008-2009	Variation
Règlements	65 663	66 637	1,5 %
Arrivages	89 119	95 347	7,0 %
Inventaire traitable	23 024	27 612	19,9 %
Inventaire non traitable	57 527	81 652	41,9 %

réception de l'opposition au moins 85 % du temps. En 2008-2009, nous avons atteint notre norme de rendement de 85 % seulement 68 % du temps, ce qui représente une baisse par rapport à 2007-2008. Cet écart a été causé par le volume d'arrivages élevé et l'ampleur du travail qui est nécessaire avant que nous puissions envoyer un accusé de réception du différend au contribuable. Nous avons récemment effectué un examen de nos centres d'arrivages et mettons actuellement en place plusieurs recommandations visant à améliorer l'efficacité et l'efficacité de nos activités de sélection, y compris la réattribution temporaire de ressources au cours des périodes de pointe pour les arrivages de différends.

Le nombre total de dispositions de tous les types de dossiers, y compris les différends relatifs à l'impôt sur le revenu, aux taxes à la consommation et au RPC/AE a augmenté d'environ 1,5 % comparativement à 2007-2008. Toutefois, l'âge moyen des inventaires traitables a augmenté par rapport à l'année dernière.

Figure 16 Cas reçus de planification fiscale abusive



Qualité des données : Bonne

Les dossiers d'impôt sur le revenu représentaient la plupart de nos arrivages de dossiers, soit environ 90 % du total. Comme l'indique la figure 16, en 2008-2009, l'arrivage des dossiers de planification fiscale abusive contestés a augmenté d'environ 34 % par rapport à 2007-2008, en hausse de 233 % par rapport à 2006-2007. L'importante augmentation des oppositions liées à la planification fiscale abusive a découlé des nouvelles cotisations d'impôt sur le revenu

envoyées après le repérage de stratagèmes de planification fiscale abusive. En raison de notre succès à déceler un niveau beaucoup plus élevé de cas d'inobservation en matière de déclaration, en plus de la nature complexe des différends qui ont découlé de cette activité, la durée moyenne pour régler ces différends fiscaux a augmenté.

Les retards dans le processus préliminaire d'examen des dossiers ont eu pour effet d'accroître l'âge de l'inventaire des dossiers rendus à l'étape du traitement.

ce qui a contribué à l'augmentation du nombre de jours de traitement avant le règlement des cas.

Malgré la hausse de 3 % du nombre de règlements de dossiers liés à l'impôt sur le revenu en 2008-2009, notre inventaire de fermeture de ces

dossiers traitables a augmenté de 21 % par rapport à 2007-2008. Cela comprend le nouveau volume découlant de l'affectation récente du travail lié à l'initiative de l'administration de l'impôt sur le revenu des sociétés pour l'Ontario. Notre inventaire de dossiers non traitables a augmenté considérablement, ce qui illustre le grand nombre de dossiers de planification abusive de l'impôt sur le revenu laissés en suspens jusqu'à ce que le système judiciaire ait rendu sa décision. Bien que nous ayons réattribué des ressources internes pour augmenter notre capacité de traitement dans certains secteurs, cette mesure s'est avérée inadéquate pour répondre au volume élevé.

En 2008-2009, nous avons connu une augmentation de 6,1 % du nombre de règlements de dossiers liés aux taxes à la consommation comparativement

à 2007-2008. Pour cette raison, en plus d'une légère diminution de l'arrivage, nous avons été en mesure de conserver notre niveau d'inventaires traitables et non traitables de fermeture à environ le même niveau que celui de l'année précédente.

Nous croyons que l'amélioration apportée au rendement pour les règlements de nos dossiers liés aux taxes à la consommation a été attribuable en grande partie aux améliorations que nous avons apportées à notre traitement des dossiers liés à la TPS/TVH. L'année dernière, la mise en œuvre du projet de restructuration de la TPS/TVH a causé des retards qui ont empêché de traiter et de régler en temps opportun ces dossiers. Puisque l'inventaire ne pouvait pas être traité pendant la période du changement de système, l'âge de l'inventaire a augmenté. En 2008-2009, nous avons pris 214 jours ouvrables pour régler des différends liés aux taxes à la consommation, ce qui représente une baisse de rendement par rapport aux 169 jours enregistrés en 2007-2008.

La durée moyenne pour régler des dossiers du RPC/AE a diminué pour passer de 123 jours en 2007-2008 à 117 jours en 2008-2009.

Différends liés à l'impôt	2007-2008	2008-2009	Changement
Règlements	55 303	56 974	3,0 %
Arrivages	78 845	85 436	8,4 %
Inventaire traitable	18 920	22 877	21,0 %
Inventaire non traitable	55 583	80 090	44,1 %

Valeurs totales :

- différends réglés en 2008-2009 : 3,27 milliards de dollars;
- différends non réglés dans notre inventaire traitable : 5,3 milliards de dollars;
- différends non réglés dans notre inventaire non traitable : 6,9 milliards de dollars.

Différends liés aux taxes à la consommation	2007-2008	2008-2009	Changement
Règlements	6 504	6 903	6,1 %
Arrivages	7 146	6 906	-3,3 %
Inventaire traitable	3 508	3 883	10,7 %
Inventaire non traitable	1 840	1 469	-20,2 %

Les **dossiers traitables** sont ceux qui sont en attente d'une mesure de notre part.

Les **dossiers non traitables** sont ceux qui sont en attente d'une décision de la cour ou d'une mesure d'un tiers.

Différends liés au RPC/AE	2007-2008	2008-2009	Changement
Règlements	3 856	2 760	-28,4 %
Arrivages	3 128	3 005	-3,9 %
Inventaire traitable	596	852	43,0 %
Inventaire non traitable	104	93	-10,6 %

Nos résultats sur le règlement des différends liés au RPC/AE ont profité de la réduction de 3,9 % de l'arrivage de 2007-2008 et d'une productivité accrue.

Les plaintes liées au service et les dispositions d'allègement pour les contribuables sont administrées de façon uniforme

Plaintes liées au

service – Lorsque les contribuables ne sont pas satisfaits de nos services, ils ont le droit de déposer une plainte officielle.

Évaluation de rendement : En grande partie atteint

Notre administration des plaintes liées au service nous aide à cerner les problèmes de service et à proposer des solutions tout en faisant respecter les huit droits de service énoncés dans la *Charte des droits du contribuable*. Dans le cadre de notre programme *Plaintes liées au service*, nous avons établi deux normes de service internes qui renforcent notre engagement à l'égard du service. L'atteinte de ces normes de rendement, combinée aux engagements pris dans notre premier rapport annuel sur les plaintes liées au service, démontre notre engagement à offrir aux contribuables un processus de plaintes liées au service uniforme et efficace. Notre but est d'envoyer au contribuable un accusé de réception d'une plainte dans les deux jours ouvrables suivant la réception de la plainte 90 % du temps et, en 2008-2009, nous avons atteint cet objectif 93,8 % du temps. Tous les 15 jours par la suite, nous nous sommes engagés à tenir le contribuable informé de l'état de la plainte et de la date à laquelle nous prévoyons que la plainte sera réglée. Bien que notre objectif soit de 90 %, nous avons atteint 86,7 %. Par conséquent, nous continuons de réviser nos procédures afin de nous adapter aux nouvelles réalités du programme. En général, nous croyons avoir fait des progrès importants dans la gestion des plaintes liées au service, et nous chercherons d'autres possibilités d'amélioration.

Dispositions d'allègement pour les contribuables –

Elles nous donnent une certaine souplesse et nous permettent de mieux répondre aux situations où il serait déraisonnable ou injuste de pénaliser le contribuable.

Nous utilisons une série de mesures d'assurance de la qualité afin de mesurer notre administration des dispositions d'allègement pour les contribuables. Nos mesures de rendement comprennent la qualité aux premier et deuxième examens,

l'exhaustivité de la demande d'allègement du contribuable, la rapidité de l'examen, la qualité du rapport de décision sur l'allègement et la qualité de la communication avec le contribuable. En tout, 29 points sont examinés dans le cadre du programme de l'assurance de la qualité associé aux dispositions d'allègement pour les contribuables, et nous avons atteint notre cible de rendement de 95 % par rapport au cumul de ces mesures. Selon ces résultats, nous croyons avoir atteint les critères de rendement pour le programme des dispositions d'allègement pour les contribuables.

Dispositions d'allègement pour les contribuables	2007-2008	2008-2009	Changement
Demandes traitées	54 364	63 483	16,8 %
Demandes acceptées en partie ou entièrement	29 583	38 964	31,7 %
Valeur des annulations et des renonciations (en million de dollars)	314,5	646	105,4 %
Nombre de comptes de contribuables sujets à des annulations ou à des renonciations	341 431	319 583	-6,4 %

Fiche de rendement

Résultat escompté				Exercice	Évaluation du rendement	Qualité des données	
Les contribuables obtiennent un examen impartial et rapide des décisions contestées				2008-2009	En grande partie atteint	Bonne	
				2007-2008	En grande partie atteint	Bonne	
Nos indicateurs	Objectif actuel	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009	Évaluation
Activités des Appels qui ont satisfait aux normes d'uniformité							
Impôt sur le revenu	97 %	98,5 %	99,5 %	99,6 %	99,5 %	99,0 %	✓
Taxes à la consommation	97 %	94,8 %	98,0 %	97,0 %	95,4 %	96,2 %	☑
RPC/AE	95 %	99,4 %	99,6 %	99,6 %	99,4 %	99,3 %	✓
Activités des Appels qui ont satisfait aux normes de transparence							
Impôt sur le revenu	98 %	95,7 %	98,1 %	99,3 %	99,6 %	99,5 %	✓
Taxes à la consommation	98 %	98,1 %	99,4 %	98,8 %	99,2 %	99,5 %	✓
Rapidité							
Norme de service pour le premier contact	85 %	90 %	89 %	89 %	84 %	68 %	×
• Nombre de jours pour régler un cas ¹⁾							
Impôt sur le revenu	Divers	130	120	107	141	157	☑
Taxes à la consommation	Divers	173	170	171	169	214	☑
RPC/AE	Divers	174	183	203	123	117	✓
• Âge moyen de l'inventaire traitable (en jours)							
Impôt sur le revenu	Tendance neutre ou à la baisse	162	159	175	177	205	×
Taxes à la consommation	Tendance neutre ou à la baisse	176	175	181	204	243	×
RPC/AE	Tendance neutre ou à la baisse	148	178	80	70	103	×

¹ L'évaluation générale s'appuie sur le fait de savoir si les résultats ont été atteints par rapport aux objectifs établis pour les charges de travail combinées.

Résultat escompté

Les plaintes liées au service et les dispositions d'allègement pour les contribuables sont administrées de façon uniforme

Exercice
2008-2009

Évaluation
du
rendement

Qualité des
données

En grande
partie
atteint

Bonne

2007-2008

Atteint

Bonne

Nos indicateurs	Objectif actuel	2004- 2005	2005- 2006	2006- 2007	2007- 2008	2008- 2009	Évaluation
• Plaintes liées au service – accusés de réception émis dans un délai de 48 heures	90 %	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.	93,8 %	✓
• Plaintes liées au service – contribuables contactés dans les 15 jours ouvrables	90 %	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.	86,7 %	☑
• Dispositions d'allègement pour les contribuables – application uniforme (selon les programmes d'assurance de la qualité)	90 %	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.	95 %	✓

✓ Atteint	☑ En grande partie atteint	✗ Non atteint
n.d. Non disponible	S.O. Sans objet	

Programmes de prestations



Aperçu

Plus de 20 millions de Canadiens sont touchés par nos programmes de prestations, qui contribuent directement à leur bien-être économique et social. Nous accomplissons cela en assurant le versement de prestations fondées sur le revenu et d'autres prestations, le paiement de crédits et la prestation de services aux bénéficiaires admissibles pour le compte des gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux. Nous administrons la prestation fiscale canadienne pour enfants, le crédit pour la taxe sur les produits et services/taxe de vente harmonisée et les allocations spéciales pour enfants, qui représentent trois programmes fédéraux de base qui versent des prestations. Nous offrons également la prestation universelle pour la garde d'enfants au nom de Ressources humaines et Développement des compétences Canada, le crédit d'impôt pour personnes handicapées ainsi que de nombreux programmes et services de prestations et de crédits continus et ponctuels au nom des gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux.

Notre objectif

En 2008-2009, nous avons pour objectif de renforcer notre infrastructure et d'améliorer nos options de libre-service et nos niveaux de services téléphoniques offerts. De plus, nous cherchons à poursuivre la mise en œuvre de notre stratégie d'observation en matière de prestations.

Notre résultat

En 2008-2009, nos investissements dans la technologie ont contribué au versement de paiements opportuns et exacts. Nous avons amélioré notre offre de renseignements disponibles en ligne tout en augmentant les taux d'accessibilité téléphonique, donnant ainsi aux bénéficiaires de prestations un plus grand accès en temps opportun à des renseignements exacts. Nous avons également maintenu la confiance des bénéficiaires de prestations et des gouvernements clients en appliquant les éléments de notre stratégie en matière d'observation.

Notre défi

En période de ralentissement économique, nous nous apercevons que les bénéficiaires de prestations peuvent en venir à compter davantage sur nos programmes et nous devons nous efforcer de répondre à leurs besoins croissants. Il est donc essentiel, de nous concentrer sur la gestion efficace de nos ressources afin de maintenir nos niveaux élevés de service, tout en cherchant des possibilités de réduire les coûts administratifs globaux des gouvernements au Canada.

Résultats escomptés :

1. Les bénéficiaires de prestations ont accès en temps opportun à des renseignements exacts.
2. Les décisions en matière d'admissibilité et le traitement des paiements sont rapides et exacts.

Nos évaluations :

1. Atteint
2. Atteint

Profil des dépenses

(en milliers de dollars)

Total des autorisations 2008-2009

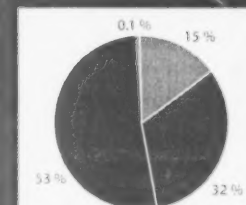
409 059 \$

Dépenses réelles 2008-2009

402 656 \$

Écart

6 403 \$



Dépenses totales : 403 millions \$

- Services internes 61 M\$
- Administration des programmes de prestations 129 M\$
- Allocations spéciales pour enfants 212 M\$
- Mesures d'aide liées aux coûts de l'énergie 0.5 M\$

* En raison de l'arrondissement, le total des pourcentages peut ne pas équivaloir à 100 %.

En 2008-2009, les dépenses liées à cette activité de programme s'élevaient à 403 millions de dollars (2 050 ETP) ou à 9,6 % des dépenses globales de l'ARC. De ces 403 millions de dollars, 342 millions étaient attribués aux dépenses nettes de programmes et 61 millions étaient alloués aux services internes.

Nos priorités de 2008-2009

À l'appui de notre thème fondamental d'atteindre l'excellence dans l'exécution des programmes, nous nous sommes engagés à entreprendre un certain nombre d'initiatives axées sur le renforcement du service et le traitement de l'inobservation.

Priorité : Maintenir des niveaux élevés de service et de responsabilité dans l'exécution des principaux programmes

Réalisation

- 3,2 millions d'encarts envoyés aux bénéficiaires de la PFCE
- 1,5 million d'encarts envoyés aux bénéficiaires de la PUGE
- envois postaux ciblés aux bénéficiaires éventuels de versements anticipés de la PFRT

Renforcement du service

Pour renforcer la prestation de services, nous nous sommes concentrés sur l'amélioration de l'accessibilité et de l'efficacité de nos programmes et de nos services ainsi que sur l'amélioration de nos options libre-service sur l'Internet afin de nous assurer que les bénéficiaires de prestations ont un accès en temps opportun aux renseignements dont ils ont besoin.

En 2008-2009, à la suite des améliorations apportées à Mon dossier, le nombre de visites des pages Web sur les prestations a augmenté de 18,8 %, ce qui porte à croire qu'un nombre plus important de bénéficiaires de prestations utilisent les options de libre-service sur nos pages Web.

Nombre de visites	2007-2008	2008-2009	Changement
Mon dossier (prestations)	1 669 969	1 983 395	18,8 %

Nos efforts de sensibilisation visent à accroître notre visibilité dans la collectivité, à encourager la participation à nos programmes et à informer les particuliers de leurs droits et obligations. Nous reconnaissons que les niveaux d'inscription pour de nombreux segments de la population, tels que les personnes handicapées, les nouveaux résidents et les Premières nations, bénéficient de la visibilité ciblée. En 2008-2009, nous croyons que nos activités de visibilité ont été bien reçues par nos publics cibles et ont contribué à la hausse de la visibilité et à la promotion de l'observation volontaire.

Validation des prestations

Afin de maintenir la confiance des bénéficiaires de prestations et des gouvernements clients, nous devons nous assurer que les prestations appropriées ne sont envoyées qu'aux familles et aux particuliers qui y ont droit. Pour ce faire, pendant l'exercice 2008-2009, nous avons mis en application les éléments de notre stratégie en matière d'observation. Par exemple, nous avons validé les états civils, les situations de garde des enfants, les adresses et les renseignements sur les revenus. Les renseignements fournis aux bénéficiaires pendant les examens de validation aident à les informer et à les sensibiliser à leurs exigences en matière d'admissibilité.

Nos mesures d'exécution crédibles se sont accrues et nous ont permis de poursuivre en justice des personnes soupçonnées d'avoir fait de fausses déclarations.

Résultats escomptés

Nos résultats escomptés sont les critères selon lesquels nous mesurons l'efficacité de nos activités et en faisons rapport aux Canadiens. Nous menons nos activités liées aux programmes de prestations afin d'atteindre deux résultats escomptés :

- Les bénéficiaires de prestations ont accès en temps opportun à des renseignements exacts.
- Les décisions en matière d'admissibilité et le traitement des paiements sont rapides et exacts.

Les bénéficiaires de prestations ont accès en temps opportun à des renseignements exacts

Évaluation de rendement : Atteint

Les bénéficiaires de prestations doivent être en mesure de recevoir les renseignements, les outils et l'aide que nous fournissons d'une manière qui répond à

leurs besoins. Puisque de nombreux Canadiens comptent sur le téléphone comme principale voie de communication nous avons investi des ressources additionnelles pour renforcer le service et améliorer l'accessibilité pour les demandeurs en 2008-2009. Tel qu'il est indiqué dans notre fiche de rendement à la page 90, ces résultats ont dépassé nos objectifs d'accessibilité pour les demandeurs, qui s'élevaient à 90 % en ce qui concerne les demandes de renseignements sur la prestation fiscale canadienne pour enfants (PFCE) et sur le crédit pour la TPS/TVH. De plus, nous avons dépassé notre norme de service de répondre en temps opportun aux demandes de renseignements sur la PFCE (dans un délai de deux minutes suivant la mise en attente). Notre service téléphonique sur le crédit pour la TPS/TVH a obtenu une note semblable.

Nous nous efforçons de fournir des renseignements exacts dans le cadre du service téléphonique en utilisant divers outils et en mettant à jour de façon précise les documents de référence nécessaires pour travailler efficacement. En 2008-2009, nous avons amélioré notre Programme national d'apprentissage de la qualité et de l'exactitude afin d'aider nos agents à accroître la qualité et l'exactitude du service qu'ils fournissent. Les résultats sur la qualité et l'exactitude des réponses données lors des appels ont été utilisés en partie pour cerner les besoins en formation ainsi que les nouveaux enjeux et tendances.

Nous croyons que le fait d'accroître la visibilité de nos programmes de prestations et l'information sur les obligations des bénéficiaires au moyen de renseignements exacts réduit le besoin des Canadiens de communiquer avec nous, les incite à s'inscrire aux programmes et améliore l'observation en matière de prestations.

Demandes de renseignements sur les prestations	2007-2008	2008-2009	Changement
Traitées par un agent	3 482 402	3 836 027	10,1 %
Services automatisés	2 807 967	3 066 203	9,2 %
Total	6 290 369	6 902 230	9,7 %

Priorité : S'assurer de la capacité de notre infrastructure de distribution des prestations afin de soutenir les activités de base et la croissance

Réalisation :
Améliorations apportées en 2008-2009 :

- Système de gestion des cas liés aux prestations
- Système de détermination des crédits des particuliers
- Système d'identification des représentants des contribuables
- Gouvernance des données et gérance de tous les éléments de données liés à l'identification des particuliers
- Continuité des paiements de prestations et de la communication en cas d'interruption ou de défaillance des systèmes

Priorité : Maintenir la confiance des bénéficiaires de prestations et des gouvernements clients en renforçant la validation et les contrôles.

Réalisation :
En 2008-2009, dans le cadre du Système national d'acheminement, nous avons reçu les avis de date de décès de cinq provinces, ce qui a accru l'exactitude de nos données.

Priorité : Maintenir des niveaux élevés de service et de responsabilité dans l'exécution des principaux programmes

Réalisation
En 2008-2009, notre lien vers la page Web sur le crédit d'impôt pour personnes handicapées a été ajouté à 41 sites Web externes ; la visibilité liée au crédit d'impôt pour personnes handicapées a été élargie par des envois postaux à 75 centres et résidences d'ainés situés en Alberta et au Manitoba.

Par exemple, nous produisons et envoyons des trousse de renseignements afin de joindre certains groupes pour qu'ils comprennent clairement nos programmes ainsi que leurs droits et leurs obligations à titre de bénéficiaires.

En 2007-2008, nous avons sondé un échantillon de nouveaux demandeurs de la PFCE afin d'obtenir une rétroaction sur les renseignements que nous avons fournis. Selon les résultats, plus de 93 % des répondants se sont dits satisfaits des renseignements reçus et 94 % ont trouvé que les directives sur la façon de présenter une demande étaient faciles à comprendre. Il s'agissait d'une amélioration par rapport aux résultats de 89 % et de 91 %, respectivement, de l'année précédente.

Les décisions en matière d'admissibilité et le traitement des paiements sont rapides et exacts

Évaluation de rendement : Atteint

Nous nous efforçons de nous assurer que les bons particuliers reçoivent des paiements exacts à temps. Pour ce faire, les bénéficiaires doivent nous fournir des renseignements valides, que nous devons traiter correctement en temps opportun.

Le traitement des demandes, des formulaires de changement d'état civil, des demandes de renseignements écrites et des renvois téléphoniques doit être effectué rapidement afin de faire le calcul exact des versements de prestations. En 2008-2009, nous avons réussi à respecter notre objectif de la norme de rapidité de service clé visant à répondre aux demandes de renseignements écrites et aux renvois téléphoniques. Au cours de l'année, lorsque nous avons noté que nos résultats sur le traitement des demandes de prestations et des formulaires de changement d'état civil étaient légèrement en dessous de l'objectif, nous avons pris des mesures concrètes pour régler le problème en transférant des dossiers entre les centres fiscaux. Par conséquent, notre étude finale sur l'assurance de la qualité pour la période visée a montré une amélioration par rapport aux résultats précédents.

Non seulement les demandes de prestations, les formulaires de changement d'état civil, les demandes de renseignements écrites

et les renvois téléphoniques doivent-ils être traités rapidement, il faut également le faire avec exactitude. Notre exactitude globale était de 97,6 % pour le traitement des demandes de prestations et des formulaires de changement d'état civil ainsi que de 97,1 % pour le traitement des demandes de renseignements écrites et des renvois téléphoniques, ce qui correspond en tout ou en grande part à notre objectif de 98 %. L'exactitude des paiements pour ces activités était de 99,2 % et de 98,8 % respectivement.

Nous ciblons aussi les comptes qui représentent un risque élevé de devenir des paiements en trop ou des paiements insuffisants aux fins d'une vérification plus

Traitement en temps opportun	2007-2008	2008-2009	Variation
Nombre de demandes et de formulaires de changement d'état civil traités	702 364	735 239	4,7 %

poussée. En 2008-2009, les résultats obtenus indiquent que nous avons utilisé des critères efficaces pour sélectionner des comptes aux fins d'examen, que nous nous sommes assurés que les prestations ont été versées uniquement aux personnes qui y avaient droit et que les montants étaient exacts.

Bien que nous ayons examiné moins de comptes en 2008-2009 qu'au cours de l'année précédente, notre ciblage efficace a déterminé de plus grandes conséquences financières. En 2008-2009, nos rajustements ont permis de déceler 99 millions de dollars en versements insuffisants de prestations et de crédits et plus de 260 millions de dollars en paiements en trop, ce qui représente une augmentation par rapport aux 81 millions de dollars et aux 195 millions de dollars respectivement par rapport à l'exercice précédent. Lorsque les bénéficiaires recevaient des prestations en trop, nous avons compensé les montants des versements, des remboursements et des crédits futurs auxquels ils avaient droit.

Fiche de rendement

Résultat escompté				Exercice		Évaluation du rendement	Qualité des données
Les bénéficiaires de prestations ont accès en temps opportun à des renseignements exacts				2008-2009		Atteint	Bonne
				2007-2008		Atteint	Bonne
Nos indicateurs	Objectif actuel	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009	Évaluation
Réponse aux appels liés à la PFCE dans un délai de deux minutes après leur mise en attente	75 %	79 %	76 %	75 %	78 %	78 %	✓
Réponse aux appels liés au crédit pour la TPS/TVH dans un délai de deux minutes après leur mise en attente	S.O.	74 %	76 %	73 %	78 %	78 %	S.O.
Bénéficiaires de la PFCE qui ont joint notre service téléphonique ¹	90 %	84 %	77 %	80 %	87 %	94 %	✓
Bénéficiaires du crédit pour la TPS/TVH qui ont joint notre service téléphonique	90 %	75 %	74 %	77 %	83 %	93 %	✓

¹ L'objectif d'accessibilité a augmenté pour passer de 80 % à 90 % pour 2008-2009.

Résultat escompté				Exercice		Évaluation du rendement	Qualité des données
Les décisions en matière d'admissibilité et le traitement des paiements sont rapides et exacts				2008-2009		Atteint	Bonne
				2007-2008		Atteint	Bonne
Nos indicateurs	Objectif actuel	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009	Évaluation
Pourcentage de demandes de prestations ou de formulaires de changement d'état civil traités à temps	98 %	99,3 %	99,4 %	99 %	99,1 %	97,4 %	☑
Pourcentage des demandeurs de prestations qui sont satisfaits des services	90 %	89 %	93 %	86 %	89 %	93 %	✓
Pourcentage des comptes de la PFCE examinés qui ont donné lieu à un rajustement	50 %	57,2 %	62,3 %	61,4 %	65,6 %	58,8 %	✓
Pourcentage des paiements exacts au moment du traitement des demandes de prestations ou des formulaires de changement d'état civil	98 %	99,8 %	99,5 %	99,7 %	98,9 %	99,2 %	✓
Pourcentage des paiements exacts au moment du traitement des rajustements de mises à jour des comptes	98 %	99,5 %	99,7 %	98,5 %	98,4 %	98,8 %	✓
Pourcentage des comptes de la PFCE examinés	5 %	4,88 %	5,42 %	5,77 %	4,49 %	4,70	☑

✓ Atteint	☑ En grande partie atteint	✗ Non atteint
n.d. Non disponible	S.O. Sans objet	

Le Conseil de direction de l'ARC



Les noms des membres sont énumérés de gauche à droite, de bas en haut.

Fauzia Lalani, André Gingras, Connie I. Roveto, William V. Baker, Sylvie Tessier, Camille Belliveau, Robert J. (Bob) Healey, Myles Bourke, James R. Nininger, Gordon Gillis, James J. Hewitt, Patricia J. Mella, Rod Malcolm, Raymond Desrochers (absent – Norman Halldorson)

Notre objectif

Le but du Conseil consiste à veiller à ce que l'Agence du revenu du Canada (ARC) dispose d'un cadre stratégique solide à l'appui de son succès continu et que de saines pratiques de supervision et d'établissement de rapports soient en place.

Notre résultat

Notre collaboration avec la direction de l'ARC en 2008-2009 a contribué au maintien de la réputation de l'ARC en tant que chef de file innovateur dans le domaine des pratiques de gestion dans la fonction publique du Canada.

Les défis de l'ARC et du Conseil de direction

Voici certains des défis que l'ARC et le Conseil ont suivis de près au cours de l'exercice 2008-2009 :

- **Continuité des opérations** – Assurer la continuité des opérations dans un environnement qui évolue rapidement exige que l'ARC maintienne un mécanisme de gestion des risques robuste et efficace.
- **Changement technologique** – Gérer l'évolution rapide de la technologie et les demandes croissantes des Canadiens en options de services électroniques exige une solide stratégie en matière de technologie de l'information, tout en préservant la durabilité et la fiabilité des systèmes et des infrastructures actuels de l'ARC.
- **Tendances démographiques** – Consciente des répercussions d'une démographie changeante de l'effectif, l'ARC doit avoir en place des stratégies et des politiques proactives et progressives pour embaucher, perfectionner et maintenir en poste l'effectif nécessaire à ses besoins opérationnels.
- **Programme de service** – Renforcer le service continue d'être un intérêt principal à l'ARC. Sa capacité à organiser les services en fonction des besoins et des préférences des contribuables est essentielle à l'intégrité du système d'autocotisation du Canada.

Aperçu

La *Loi sur l'Agence du revenu du Canada* prévoit la constitution d'un Conseil de direction de l'ARC, composé de quinze administrateurs proposés par le gouverneur en conseil. En vertu des dispositions de la loi, le Conseil est chargé de superviser la structure organisationnelle et l'administration de l'Agence, de même que la gestion de ses biens, de ses services, de son personnel et des contrats. Dans le cadre de son rôle de supervision, le Conseil apporte une perspective stratégique et d'avant-garde aux activités de l'ARC et favorise l'adoption de saines pratiques de gestion et de prestation.

L'élaboration et l'amélioration continue du Cadre de surveillance du Conseil de direction (CSCD) ont aidé le Conseil à surveiller le rendement de l'Agence de façon minutieuse et efficace. Ainsi, le Conseil a aidé l'ARC à être reconnue comme une administration de l'impôt et des prestations réceptive, efficace et fiable.

Des renseignements sur le Conseil et ses membres sont présentés à l'annexe A.

Priorités et résultats pour 2008-2009

Ci-dessous, vous trouverez une liste des priorités les plus importantes du Conseil pour 2008-2009 ainsi que ses réalisations. Des renseignements additionnels sur les réalisations de l'ARC dans plusieurs de ces secteurs prioritaires sont présentés à la section « Résultats de la gestion ».

Le Conseil croit fermement que le fait d'établir des objectifs de rendement pour le commissaire et d'évaluer son rendement en fonction de ces objectifs est essentiel à la réalisation du mandat du Conseil.

Structure organisationnelle de l'ARC et responsabilité de gestion

Priorité dans notre Plan d'entreprise 2008-2009 à 2010-2011 : Établir des objectifs de rendement pour le commissaire et surveiller son rendement par rapport à ces objectifs. Fournir son apport quant aux objectifs de rendement et aux évaluations de l'administrateur supérieur des affaires financières et du dirigeant principal de la vérification.

Au cours des trois dernières années, le Comité de régie d'entreprise du Conseil a mené une évaluation du rendement du commissaire dans les secteurs relevant des responsabilités de supervision du Conseil. L'évaluation est fondée sur les objectifs de rendement établis par le Conseil au début de l'exercice et vient compléter le processus d'évaluation du rendement du gouvernement fédéral relativement aux administrateurs généraux. Le Conseil croit fermement que le fait d'établir des objectifs de rendement pour le commissaire et d'évaluer son rendement en fonction de ces objectifs est essentiel à la réalisation du mandat du Conseil.

En 2008-2009, les principaux objectifs du Conseil pour le commissaire comprenaient les objectifs suivants : continuer de faire évoluer le CSCD afin d'y inclure les mesures et les résultats du rendement de la direction; présenter une approche plus rigoureuse à la planification stratégique; continuer de renforcer le régime de gestion des risques d'entreprise de l'ARC; améliorer davantage ses processus de gestion financière; établir et maintenir une équipe de gestion de l'Agence hautement qualifiée et spécialisée.

En mars 2009, le Conseil a évalué le rendement du commissaire, et la présidente a présenté un rapport de ses réalisations au greffier du Conseil privé aux fins d'examen en vue de l'évaluation globale du rendement du commissaire pour 2008-2009.

Le Conseil a également continué de fournir son apport quant aux objectifs de rendement et aux évaluations de l'administrateur supérieur des affaires financières de l'Agence et du dirigeant principal de la vérification de l'Agence et directeur général, Évaluation des programmes.

Administration de l'Agence

Priorité dans notre Plan d'entreprise 2008-2009 à 2010-2011 : S'assurer que l'ARC suit les processus appropriés afin d'offrir une administration générale solide, particulièrement par la planification stratégique, la surveillance par la direction et la gestion des risques d'entreprise.

Planification stratégique

Au cours de l'exercice, le Conseil a continué de jouer un rôle de supervision important dans l'élaboration de la stratégie à long terme de l'ARC, notamment en coordonnant l'élaboration du *Plan d'entreprise 2009-2010 à 2011-2012* ainsi que dans l'approbation et la mise en œuvre de la stratégie. À cette fin, le Conseil a tenu une réunion de planification stratégique avec les hauts fonctionnaires de l'ARC afin de fournir un aperçu de l'exercice de planification stratégique de l'Agence et de définir le rôle du Conseil dans l'élaboration et l'examen de la stratégie à l'ARC. De plus, le Conseil a approuvé le Modèle d'élaboration de stratégie de l'Agence, conçu à la demande du Conseil pour présenter une approche rigoureuse en vue de l'élaboration des stratégies qui établissent une orientation à long terme et permettent à l'ARC de remplir sa mission et d'atteindre ses objectifs.

Au cours de la dernière année, le CSCD a subi d'importantes améliorations.

Cadre de surveillance du Conseil de direction (CSCD)

En 2007-2008, les membres du Conseil et de la haute direction de l'ARC ont élaboré et présenté le Cadre de surveillance du Conseil de direction (CSCD). Ce cadre vient compléter le Cadre de responsabilisation de gestion du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada. Ces deux outils permettent à l'ARC de s'acquitter de ses responsabilités d'une manière efficace, rigoureuse et fondée. Plus particulièrement, le CSCD permet au Conseil de mesurer et de suivre le rendement de l'ARC dans les secteurs qui relèvent de la responsabilité du Conseil.

Pour 2008-2009, le Conseil a demandé au commissaire de faire évoluer le CSCD afin d'y inclure les mesures et les résultats du rendement de la direction et d'évaluer l'efficacité des processus de gestion. Au cours de la dernière année, le CSCD a subi d'importantes améliorations, y compris les mesures et les résultats de gestion. Le Conseil est fier d'affirmer que l'évaluation de l'ARC a généré des résultats très positifs pour 2008-2009. Parmi les 21 attentes évaluées, l'ARC s'est vu attribuer une cote élevée pour 17 des attentes et une cote acceptable pour les quatre autres.

Gestion des risques d'entreprise

Au cours de l'année, le Conseil a continué de suivre la mise en œuvre du programme de gestion des risques d'entreprise (GRE) de l'ARC dans le but de s'assurer que les risques sont atténués et entièrement intégrés à ses processus décisionnels. De plus, le Conseil a participé dès le début aux travaux entrepris par l'ARC pour mettre à jour son Inventaire des risques organisationnels de 2007. Ses efforts visant à renforcer son rôle dans la surveillance des risques de l'Agence témoignent de son intérêt dans un régime rigoureux de gestion du risque.

Gestion des ressources

Priorité dans notre Plan d'entreprise 2008-2009 à 2010-2011 : Superviser le cadre de contrôle de l'ARC pour la gestion de ses ressources au moyen d'une surveillance des projets importants, de contrôles financiers et de mécanismes de dépenses.

Le Conseil a surveillé de près les initiatives liées au déplacement du Centre de données de l'Agence.

Chaque année, le Conseil s'acquitte de ses responsabilités fiduciaires de supervision en examinant et en surveillant l'allocation prévue des ressources de l'ARC ainsi que le rendement et les dépenses de cette dernière, y compris l'approbation des états financiers et des projets d'investissement importants.

En 2008-2009, le Conseil a surveillé et orienté les initiatives visant à renforcer l'intégrité des états financiers de l'ARC, en particulier l'efficacité des contrôles internes en place visant à assurer la fiabilité des rapports financiers. Une plus grande importance a été accordée à ce secteur afin de répondre aux exigences plus rigoureuses en matière de vérification et d'établissement de rapports prévues dans les accords de perception fiscale fédéraux-provinciaux et à la mise en œuvre de la nouvelle Politique sur la gouvernance en matière de gestion financière du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada.

Le Conseil a examiné et approuvé la nouvelle Stratégie de services de l'ARC.

Technologie de l'information (TI)

Étant essentielle à tout ce qu'entreprend l'ARC, la technologie de l'information est demeurée un important secteur de surveillance du Conseil. Le Conseil a surveillé de près les initiatives liées au déplacement du Centre de données de l'Agence et a examiné attentivement ses feuilles de route sur l'architecture de la TI afin d'assurer la durabilité à long terme des systèmes et de l'architecture de la TI.

Gestion des services

Priorité dans notre Plan d'entreprise 2008-2009 à 2010-2011 : S'assurer que l'ARC a établi une stratégie solide de services et un cadre de prestation de services.

En 2008, le Conseil a examiné et approuvé la nouvelle Stratégie de services de l'ARC. La Stratégie de services de l'ARC formule l'approche et l'orientation à l'échelle de l'ARC en ce qui concerne la prestation de services à ses clients. Au cours des années à venir, le Conseil supervisera la mise en œuvre de cette stratégie et suivra la mesure dans laquelle elle atteint ses objectifs fixés.

Au cours de la dernière année, le Conseil a examiné le tout premier rapport annuel sur le programme Plaintes liées au service de l'ARC. Ce programme a été mis en œuvre en mai 2007 dans le but de renforcer la capacité de l'ARC à cerner et à régler les problèmes liés au service, c'est-à-dire plus efficacement et rapidement. Le Conseil a aussi examiné le premier rapport provisoire de l'ombudsman des contribuables et, au fur et à mesure des besoins, il suivra les réponses de l'Agence aux recommandations formulées par l'ombudsman des contribuables.

Gestion du personnel

Priorité dans notre Plan d'entreprise 2008-2009 à 2010-2011 : S'assurer que l'ARC dispose d'un régime de gestion des ressources humaines et qu'elle adopte une approche intégrée pour répondre aux questions liées aux ressources humaines.

Planification intégrée des ressources humaines et planification de la relève

Le Conseil a examiné les initiatives entreprises relativement à l'intégration de la planification des ressources humaines et des activités de l'Agence (y compris le Plan des effectifs de l'Agence 2008-2009 à 2010-2011) afin de voir à ce que l'ARC atteigne ses objectifs stratégiques d'entreprise à long terme.

Le Conseil a continué de souligner l'importance de la planification de la relève et a surveillé de près les progrès de l'ARC dans le domaine de la planification de la relève des membres de l'effectif de la direction. Le Conseil a aussi examiné et approuvé les nouvelles politiques de l'ARC sur la gestion des talents et l'apprentissage, et il a reçu des mises à jour régulières sur les améliorations des programmes de perfectionnement des cadres.

Négociations collectives

Le Conseil a surveillé de près les négociations collectives avec l'Institut professionnel de la fonction publique du Canada (IPFPC) et, afin d'accélérer le processus de négociation, il a autorisé son Comité des ressources humaines à gérer la participation du Conseil au processus de négociation collective.

Le Conseil a continué de souligner l'importance de la planification de la relève et a surveillé de près les progrès de l'ARC.

Gouvernance du Conseil

Priorité dans notre Plan d'entreprise 2008-2009 à 2010-2011 : Continuer d'améliorer les pratiques de gouvernance dans le but de devenir un conseil reconnu pour ses pratiques exemplaires.

Au cours de l'exercice 2008-2009, le Conseil a continué d'améliorer ses pratiques de gouvernance dans le but d'exercer ses activités d'une manière encore plus efficace et efficiente et de bien surveiller et appuyer l'administration et le processus décisionnel de l'ARC.

Perfectionnement et orientation des administrateurs

L'un des facteurs clés du renforcement du rendement d'un conseil est un programme d'orientation détaillé pour les nouveaux administrateurs. Dans le contexte de l'ARC, un programme d'orientation détaillé est essentiel pour que les nouveaux membres du Conseil puissent perfectionner leurs connaissances de l'organisation et obtenir une évaluation du contexte gouvernemental dans lequel l'ARC exerce ses activités. En février 2009, une séance d'orientation réussie a été tenue pour la plupart des nouveaux membres du Conseil.

De plus, lors de la réunion de planification stratégique du Conseil en novembre 2008, des conférenciers ont été invités à engager des discussions avec les membres au sujet des rôles du Conseil dans l'élaboration et l'examen de la stratégie et à communiquer les nouvelles tendances et pratiques exemplaires en matière de gouvernance.

Portail en ligne sécuritaire du Conseil

L'un des développements importants dans le cadre de l'amélioration des pratiques de gouvernance du Conseil a été la mise en œuvre d'un portail en ligne sécuritaire pour le Conseil qui vise à faciliter la façon dont il exerce ses activités. Pour des raisons d'efficacité et de durabilité, au cours de la dernière année, les membres du Conseil ont étudié l'option d'un portail en ligne sécuritaire qui permettrait la distribution informatisée, c'est-à-dire sans papier, de la documentation du Conseil ainsi qu'une communication protégée entre les membres et le personnel et la direction de l'ARC. La mise en œuvre du portail du Conseil devrait être achevée d'ici la fin de 2009-2010.

Conclusion

En terminant, le Conseil est persuadé que, encore une fois cette année, il a grandement amélioré sa supervision de la structure organisationnelle et de l'administration de l'ARC dans les secteurs qui relèvent de sa responsabilité, ce qui a, sans aucun doute, contribué aux réalisations de l'ARC pour 2008-2009.

Le Conseil est persuadé que, encore une fois cette année, il a grandement amélioré sa supervision de la structure organisationnelle et de l'administration de l'ARC dans les secteurs qui relèvent de sa responsabilité.

Résultats de la gestion



Aperçu

L'ARC offre des services fiscaux et de prestations et des services connexes de haute qualité pour le compte de gouvernements dans l'ensemble du Canada. À l'appui de nos deux thèmes stratégiques, nos secteurs des ressources humaines et de la technologie de l'information et d'autres secteurs horizontaux de gestion doivent être entièrement intégrés pour nous assurer que nos services fiscaux et de prestations ont l'orientation, l'infrastructure et les ressources nécessaires à une exécution efficace.

Notre but

Comme dans les années passées, en 2008-2009 notre but était de veiller à ce que nos services fiscaux et de prestations aient l'orientation, l'infrastructure et les ressources nécessaires à une exécution efficace.

Notre résultat

En 2008-2009, nous avons exécuté nos priorités de gestion par une prise de décision rapide et adaptée, une culture de haute direction entièrement responsable, des politiques de gestion simplifiées ainsi qu'une planification et un établissement de rapports améliorés.

Notre défi

Compte tenu des complexités inhérentes associées au soutien d'une organisation aussi importante que la nôtre, notre défi principal consiste à optimiser l'attribution de toutes les ressources disponibles. Il est important d'harmoniser et d'intégrer adéquatement la prestation de nos services internes à tous les niveaux, de sorte que nous pouvons offrir un soutien plus efficient et économique à l'échelle de l'Agence et, ce faisant, assurer la durabilité de l'ensemble de nos activités à l'avenir.

« Les employés de l'ARC font ce qu'il faut au quotidien et je suis sincèrement impressionné par leur rendement. Les contribuables canadiens en sont tout aussi impressionnés. »

Jean-Pierre Blackburn
Ministre du Revenu
national

« L'ARC ne pourra atteindre son plein potentiel d'excellence dans l'exécution de ses programmes qu'au sein d'une culture d'entreprise axée sur l'excellence. »

William V. Baker

« Plusieurs facteurs jouent en notre faveur à l'ARC : une structure d'entreprise et un régime des ressources humaines novateurs et souples, un engagement à l'égard de l'excellence dans la prestation de service et un milieu de travail collaboratif et positif. »

William V. Baker

Surveillance de la gestion

En tant qu'agence, nous employons une structure hybride d'établissement de rapports unique. Nous sommes responsables devant le Parlement par l'entremise de notre ministre pour ce qui est de l'administration de l'exécution et du contrôle de l'observation de la loi, mais également devant un Conseil de direction qui est chargé de superviser la structure organisationnelle et l'administration de nos ressources, de nos services et de notre personnel.

Pour nous assurer que nous répondons efficacement à nos obligations à l'égard de la responsabilité entière et totale, nous utilisons deux outils complémentaires : l'évaluation du Cadre de responsabilisation de gestion (CRG) menée par le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada (SCT) et l'évaluation du Cadre de surveillance du Conseil de direction (CSCD) effectuée par notre Conseil. Le fait de disposer de deux évaluations distinctes favorise une méthode de démonstration rigoureuse et fondée de la surveillance par le Conseil de la gestion faite par l'ARC dans des secteurs non évalués par le cadre du SCT.

L'évaluation du CRG en 2008-2009 a donné des résultats très positifs. Depuis l'évaluation de l'année dernière, nous avons amélioré nos cotes dans quatre secteurs de gestion. Toutefois, la cote a diminué dans un secteur de gestion en raison de préoccupations continues liées à certains aspects de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels, que nous nous engageons à aborder.

En 2008-2009, le Conseil a entrepris sa deuxième évaluation du CSCD et les résultats ont été positifs.

Le Conseil et la direction de l'ARC continueront à faire évoluer le CSCD afin de le rendre plus solide, transparent et quantifiable.

Les résultats positifs de ces évaluations fournissent aux Canadiens l'assurance que l'ARC reconnaît l'importance

d'une solide gestion et qu'elle est activement engagée en vue de renforcer son excellence. Vous trouverez à la fin de la présente section une fiche de rendement complète sur les évaluations du CRG et du CSCD.

Sommaire de rendement de l'évaluation du CRG et du CSCD – résultats de l'ARC

Comparaison de deux années par secteur de gestion				
Évaluation de rendement	CRG 2007-2008	CSCD 2007-2008	CRG 2008-2009	CSCD 2008-2009
Fort	3	15	7	17
Acceptable	8	4	3	4
Occasion d'amélioration	0	0	1	0
Exige une attention particulière	0	0	0	0
Total des composantes de gestion/attentes évaluées	11	19	11	21

Initiatives prioritaires en 2008-2009

Renforcer davantage notre infrastructure de gestion demeure une principale priorité à l'appui de l'exécution de nos programmes. Nous sommes largement reconnus à titre d'organisation hautement efficace et solide à qui l'on a confié l'administration de nombreuses politiques essentielles sur l'impôt et la redistribution des revenus. Pour ce faire, il faut optimiser l'application de nos ressources disponibles, tout en harmonisant les investissements avec l'orientation stratégique et les priorités de l'organisation. Voici les principaux secteurs de gestion où nous apportons actuellement d'importantes améliorations stratégiques.

Favoriser la gestion horizontale

La collaboration au-delà des frontières organisationnelles pour atteindre le but commun de réaliser l'excellence dans l'administration de l'impôt et des prestations est essentielle à notre réussite. Toutes les initiatives stratégiques sont menées par la haute direction de l'ARC, qui assure la participation horizontale appropriée et est responsable des engagements pris. Des plans de travail détaillés pour l'ensemble des initiatives ont été élaborés et analysés au moyen des comités, permettant ainsi un dialogue sur les interdépendances des travaux prévus, ainsi qu'un consensus sur les résultats escomptés.

Au cours de la dernière année, conformément à l'orientation donnée par notre Conseil de direction, nous avons mis en œuvre un cadre de formulation de stratégie plus solide qui a été utilisé pour élaborer notre première stratégie au niveau de l'entreprise, la Stratégie des services de l'ARC – Atteindre l'excellence par les services. Approuvée par le Conseil en décembre 2008, cette stratégie représente maintenant le modèle d'élaboration de stratégies horizontales au sein de notre organisation.

Capacité des ressources humaines

La gestion efficace des personnes était une priorité clé du leadership à l'ARC pendant l'exercice 2008-2009. Au cours du dernier exercice, nous avons élaboré et publié notre Plan des effectifs des ressources humaines de 2009-2010 à 2011-2012 (PEA), une deuxième partie de notre document intégré sur les ressources humaines et la planification des activités. Le PEA est un élément clé de notre stratégie de planification et comporte les trois thèmes distincts suivants :

1. le transfert des connaissances et la planification de la relève;
2. la gestion de la carrière et du perfectionnement des employés et la gestion du changement;
3. le recrutement stratégique et la réduction du temps nécessaire à la dotation.

Nous sommes mieux en mesure d'harmoniser les exigences opérationnelles et en matière de ressources humaines afin de nous assurer que les bons talents sont disponibles et capables de contribuer aux objectifs opérationnels.

**« Le plan
d'entreprise de
l'ARC est bien
harmonisé avec
les priorités
ministérielles. »**

Évaluation fondée sur le
CRG par le SCT
2008-2009

**« Pour obtenir
une planification
optimale des
ressources
humaines dans
les ministères et
les organismes,
il faut l'intégrer à
celle des activités
générales. »**

Kevin G. Lynch
Greffier du Conseil privé
et secrétaire du Cabinet

Priorité : Améliorer le rendement des employés

Réalisations :
En 2008-2009 :

- 75 % des employés ont fait l'objet d'évaluation du rendement, dont 93 % ont satisfait ou dépassé leurs attentes;
- 75 % des gestionnaires ont fait l'objet d'une évaluation du rendement, dont 96 % ont satisfait ou dépassé leurs attentes de rendement

1. Le transfert des connaissances et la planification de la relève

La planification de l'effectif constitue un élément central de la gestion des exigences opérationnelles actuelles, et nous prépare en prévision des besoins opérationnels futurs. En mars 2009, nous avons renforcé davantage notre capacité de planification des ressources humaines par la mise en œuvre des Lignes directrices sur la planification de la relève pour la collectivité des non-EC. Ces lignes directrices sont harmonisées avec notre approche de gestion des ressources humaines axées sur les compétences (GRHAC) et renforcent l'importance des activités de planification de la relève à l'appui des exigences opérationnelles futures.

2. La gestion de la carrière et du perfectionnement des employés et la gestion du changement

L'ARC dispose d'un solide programme de gestion du rendement qui permet aux gestionnaires d'optimiser le rendement et le perfectionnement de leurs employés en s'assurant que les objectifs individuels et d'équipe sont harmonisés avec nos résultats stratégiques. En 2008-2009, nous avons terminé notre examen annuel des cycles de rendement des employés et des gestionnaires afin d'assurer l'uniformité, la qualité et l'équité pendant toute la durée du processus. Les résultats de l'examen ont montré une intégration accrue des compétences dans la gestion du rendement, ce qui renforce notre approche de GRHAC et contribue à la gestion des talents, qui sont deux facteurs de réussite organisationnelle.

L'établissement de plans personnels d'apprentissage (PPA) fait partie intégrante de notre processus visant à assurer que les besoins en matière d'apprentissage des employés sont déterminés et soutenus. Au moyen de discussions relatives à la carrière tenues avec leurs gestionnaires, les employés déterminent les besoins en matière d'apprentissage liés à leur emploi actuel et à leurs objectifs de carrière futurs. En 2008-2009, 94,5 % de nos employés ont rempli un PPA, dépassant notre objectif de 90 %.

Nous sommes toujours engagés à l'égard de l'apprentissage continu afin de maintenir un effectif hautement qualifié et compétent et de promouvoir l'excellence en milieu de travail. En 2008-2009, le total de nos investissements consacrés à l'apprentissage s'élevait à environ 170 millions de dollars, ce qui représente un investissement d'environ 11 jours de formation par employé, et de 10 par gestionnaire.

3. Le recrutement stratégique et la réduction du temps nécessaire à la dotation

Le travail d'attirer, de perfectionner et de maintenir en poste le personnel talentueux demeure une priorité clé. À ce titre, des mesures importantes et fondamentales visant à faire progresser notre régime de GRHAC ont été prises en 2008-2009, y compris l'utilisation continue des processus de préqualification des candidats

Recrutement postsecondaire	2008-2009	Objectif
Titulaires d'un diplôme d'études postsecondaires nommés à des postes permanents	361	300
Pourcentage des titulaires d'un diplôme d'études postsecondaires nommés à des postes permanents qui s'identifient comme minorités visibles	25 %	20 %

(PPC) qui sont obligatoires, ainsi que le lancement du projet Transition vers les PPC au stade final. Cette initiative appuie les recommandations établies par le Bureau du vérificateur général du Canada, à la suite de la vérification menée en 2007-2008 visant l'utilisation par l'Agence des nouveaux pouvoirs liés aux ressources humaines. Elle contribue également à l'évolution d'une dotation plus efficace et à l'acquisition rapide de talents.

Priorité : Mettre en œuvre une Stratégie de la TI et un plan d'investissement solides.

Réalisations : En mai 2008, le Conseil de direction a approuvé la Stratégie de la TI 2008-2009 à 2010-2011. La stratégie comprend des renseignements sur les initiatives de la TI qui appuient nos buts et nos objectifs stratégiques.

Souplesse et durabilité de la technologie de l'information

L'ARC assure la gérance d'une quantité de biens de la technologie de l'information (TI) et d'une capacité de prestation des services connexes considérables. La disponibilité, la récupérabilité et la sécurité de nos systèmes automatisés sont tous des éléments essentiels à l'exécution de nos programmes centraux et de prestations. La complexité de notre environnement technique croît chaque année, et des mesures particulières sont nécessaires afin de cerner et d'atténuer les risques de sécurité accrus et de fournir les mesures de protection correspondantes. En 2008-2009, nous avons encore mis l'accent sur nos solutions en matière de TI afin qu'elles soient solides, sécuritaires et fiables.

Au cours de l'année, nous avons maintenu des niveaux de disponibilité élevés de nos multiples systèmes nationaux, tout en répondant simultanément aux difficultés auxquelles nous avons été confrontées en ce qui a trait à la protection de nos biens de la TI contre les menaces de sécurité accidentelles ou délibérées. De plus, nous avons remplacé six ordinateurs centraux par quatre nouveaux qui nous permettent désormais d'accroître rapidement notre capacité informatique pour satisfaire nos besoins.

Parmi nos principaux objectifs en matière de TI, il y a le développement continu de solutions technologiques efficaces qui soutiennent les priorités de nos activités de base. En 2008-2009, nous avons employé la technologie du moteur de règles administratives dans le cadre de notre projet d'Intégration du recouvrement des recettes afin de rendre les applications plus souples et de permettre l'appart plus rapide de modifications à une date ultérieure.

« L'organisation dispose d'une capacité adéquate pour la TI et celle-ci s'harmonise avec les orientations pangouvernementales et le plan ministériel pour la TI. »

Évaluation fondée sur le
CRG par le SCT
2008-2009

**« Il convient de
féliciter l'Agence
pour le travail
accompli en
vue d'intégrer
entièrement la
prise en compte
des risques dans
le cadre de ses
activités de
planification. »**

Évaluation fondée sur le
CRG par le SCT
2008-2009

Étant donné que nous avons une très vaste présence dans Internet et que nous gérons d'importantes quantités de données confidentielles sur les contribuables et les bénéficiaires de prestations, nous devons viser à respecter les normes les plus élevées pour protéger ces données. Au cours de la dernière année, nous avons réalisé des progrès sur les capacités d'évaluation et de gestion des vulnérabilités en améliorant nos rapports sur la santé de la sécurité de l'ensemble de notre infrastructure informatique réseau. Plus particulièrement, nous avons atteint un jalon clé en 2008-2009 dans le cadre du Projet de l'amélioration de services de réseau en mettant en place l'exigence technique de la technologie de commutation mise à jour. De telles améliorations, jumelées à la mise en œuvre de notre Programme de l'environnement réparti contrôlé pluriannuel, ont traité des lacunes de notre environnement informatique.

En octobre 2008, nous avons reçu deux prix d'Argent à l'occasion de la Conférence et exposition sur la technologie dans l'administration gouvernementale pour nos réalisations dans le domaine des technologies de l'information. Notre stratégie de la TI est axée sur notre engagement de soutenir et d'améliorer notre rendement par le renforcement de nos investissements en TI et la mise en œuvre des pratiques exemplaires en matière de gestion du risque.

Maintien de la confiance

Nous maintenons des normes élevées dans la protection des employés, des renseignements, des installations et des systèmes au moyen d'exams de l'observation et de la surveillance afin d'assurer un cadre de politique suffisant. Nous continuons à améliorer et à mettre en œuvre des stratégies visant la protection des renseignements sur les contribuables.

La gestion des risques d'entreprise

Notre approche relative à la gestion des risques d'entreprise a été conçue afin que nous élaborions et mettions en œuvre une approche systématique et complète à la gestion des risques. Au moyen de notre Inventaire des risques organisationnels de 2007, nous avons élaboré notre Plan d'action axé sur le risque. Notre plan complet, qui comprend des stratégies d'intervention et compte l'ensemble des 17 risques relevés, a été achevé et approuvé par notre Conseil de direction en septembre 2008.

En mars 2009, nous avons également achevé notre stratégie d'apprentissage en matière de gestion des risques. Les objectifs de cette stratégie comportent deux volets, à savoir accroître notre capacité de gestion des risques et nous assurer que nos employés ont accès aux connaissances et aux outils dont ils ont besoin pour assumer leurs responsabilités liées à la gestion des risques. Ces réalisations nous ont aidé à mieux déterminer et atténuer les risques de nos activités, de même qu'à maintenir les services offerts au public canadien et à protéger ses intérêts.

Fonction de contrôleur solide

Les résultats que nous avons atteints pour appuyer une solide fonction de contrôleur renforce la responsabilisation et la surveillance, en plus de promouvoir l'utilisation efficiente et efficace de nos ressources financières. En 2008-2009, nous avons apporté des améliorations à nos systèmes et processus financiers et avons amélioré les liens entre nos ressources et les résultats que nous avons atteints.

Le 1^{er} avril 2009, deux nouvelles politiques du Conseil du Trésor du Canada sont entrées en vigueur : la Politique sur la gouvernance en matière de gestion financière et la Politique sur le contrôle interne. En réponse à ces politiques, nous avons fait l'ébauche de notre cadre de travail du contrôle financier, de notre Politique sur la gouvernance en matière de gestion financière et de notre Politique sur le contrôle interne, qui stipulent l'exigence en vue de l'attestation de l'administrateur supérieur des affaires financières (ASAF). Nous avons mis en œuvre une autre étape de notre Cadre de surveillance financière (CSF) pour les activités administrées en 2008-2009 liées aux déductions à la source des non-résidents. L'objectif du CSF consiste à disposer d'un cadre uniforme et fiable permettant d'évaluer et de réduire au minimum la comptabilisation et l'établissement de rapports incomplets ou inexacts sur les résultats financiers au moyen d'un contrôle opportun des principaux indicateurs de risque.

En 2008-2009, nous avons élaboré une description exhaustive de nos contrôles internes sur l'établissement de rapports financiers à l'intention des provinces et des territoires participant au programme d'impôt sur le revenu des sociétés, afin de fournir aux gouvernements provinciaux et territoriaux l'assurance quant à l'exactitude et à l'intégralité des renseignements financiers que nous fournissons en vertu des Accords de perception fiscale. Le Bureau du vérificateur général du Canada a mené une vérification de cette description afin d'en déterminer l'équité et l'exactitude, et les résultats de cette vérification seront communiqués aux gouvernements provinciaux et territoriaux, y compris les plans d'action de la direction visant à renforcer les contrôles, le cas échéant.

Conclusion

Au cours de 2007-2008, nous avons respecté nos priorités en matière de gestion par un rendement solide, une prise de décision opportune et réceptive, une planification et un établissement de rapports améliorés et une culture de haute direction entièrement responsable. Nous croyons que, en nous appuyant sur nos réalisations accomplies au cours de l'année cernière ainsi que sur les mesures que nous avons prises pour renforcer notre infrastructure de gestion, nous avons soutenu nos résultats stratégiques, tant pour l'administration des lois fiscales du Canada que pour le versement des prestations.

Priorité : Améliorer l'intégrité des systèmes et des processus financiers.

Réalisations : En 2008-2009, nous avons mis en œuvre le projet pilote de surveillance continue des contrôles afin de soutenir notre confiance en l'exactitude de nos données et de nos opérations.

Priorité : Mettre au point la surveillance et le contrôle organisationnels.

Réalisations : En 2008-2009, nous avons amélioré notre cadre d'approbation et de surveillance de projet pour les investissements importants, y compris ce qui suit :

- renforcer la rigueur des estimations des coûts liés à un projet et la mesure des avantages;
- ajouter des étapes dans le processus afin de recommander le maintien ou l'abandon d'investissements importants.

Cadre de surveillance du Conseil de direction – Nos résultats

Évaluation du rendement du Cadre de surveillance du Conseil de direction 2008-2009

Comparaison de deux années par secteur de gestion

Évaluation par section de surveillance et attentes

2007-2008

2008-2009

Tendances

Organisation de l'Agence

Structure interne de responsabilisation

F

F

=

Administration de l'Agence

Gestion des risques de l'entreprise

AC

F

↗

Évaluation de programme

AC

AC

=

Administration de la vérification interne

F

F

=

Développement durable

F

F

=

Gestion des ressources

Gestion financière

n.d.¹

F

×

Gestion de projet

F

AC

↘

Gestion des biens

F

F

=

Approvisionnement

F

F

=

Technologie de l'information

F

F

=

Gestion des services

Stratégie de services

AC

AC

=

Objectifs de rendement

F

AC

↘

Mesures du rendement des services

n.d.¹

F

×

Mécanismes de recours à l'égard des services

AC

F

↗

Mesures de satisfaction des contribuables et bénéficiaires de prestations

F

F

=

Gestion du personnel

Gestion de rendement des employés efficaces

F

F

=

Attirer et maintenir en poste les bons employés talentueux

F

F

=

Valeurs et éthique de l'ARC

F

F

=

Apprentissage

F

F

=

Respect des conventions collectives

F

F

=

Respect de la législation applicable

F

F

=

¹ Cette attente ne faisait pas partie du cadre de surveillance en 2007-2008.

F	Fort	AC	Acceptable	O A	Occasion d'amélioration	AP	Exige une attention particulière
↗	Tendance à la hausse	=	Pas de changement	↘	Tendance à la baisse	×	Incomparable

Cadre de responsabilisation de gestion – Résultats de l'ARC

Comparaison de deux années par secteur de gestion			
Évaluation par section de gestion	2007-2008	2008-2009	Tendances
Cadre de rendement de l'entreprise	AC	F	↗
Structure de gestion de l'entreprise	AC	F	↗
Contribution extraorganisationnelle	F	F	=
Qualité de l'analyse	AC	AC	=
Rapports au Parlement	AC	F	↗
Gestion des risques	AC	F	↗
Gestion de l'information	AC	OA	↘
Gestion de la technologie de l'information	F	F	=
Gestion et contrôle des finances	AC	AC	=
Sécurité et continuité des activités	F	F	=
Services axés sur les citoyens	AC	AC	=

F	Fort	AC	Acceptable	O A	Occasion d'amélioration	AP	Exige une attention particulière
↗	Tendance à la hausse	=	Pas de changement	↘	Tendance à la baisse	×	Incomparable

Normes de service à l'ARC – Rendement global

Au sujet de normes de service externe

Notre régime de normes de service est une partie essentielle et intégrante de nos processus de planification, d'établissement de rapports et de gestion du rendement. Le respect des normes de service démontre que nous sommes réceptifs aux besoins des contribuables et des bénéficiaires de prestations, ce qui aide à établir la crédibilité de nos opérations et contribue à augmenter le niveau de confiance que les Canadiens peuvent avoir envers le gouvernement.

Au fil des ans, le nombre de nos normes de service a augmenté, passant de 31 en 1999-2000 à 47 en 2008-2009. Puisque que nos normes de services n'ont pas été révisé depuis 10 ans, nous avons mené un examen global des normes de service à l'ARC. L'objectif de l'examen était de déterminer si nous communiquons, surveillons et établissons des rapports en ce qui concerne les bons services, avec les bons objectifs, de façon significative et efficace pour les intervenants. L'examen est en cours, et les résultats finaux seront disponibles en 2009-2010.

Comment nous établissons des objectifs

Nous établissons des objectifs qui représentent le pourcentage ou le degré d'atteinte escompté d'une norme établie. Les objectifs sont fondés sur les réalités opérationnelles, le rendement antérieur, la complexité du travail et les attentes des Canadiens. Nos normes et nos objectifs font l'objet d'un examen chaque année et, le cas échéant, d'une mise à jour.

Réussites et défis

L'un des buts des normes de service publiées est de nous offrir des renseignements sur le rendement afin que nous puissions apporter les changements nécessaires pour améliorer nos résultats. Au cours de la dernière année, nous avons connu de nombreuses réussites et avons été confrontés à plusieurs défis quant au respect de ces normes. Voici quelques exemples clés de nos réussites et de nos défis.

Comme nous l'avons mentionné plus tôt dans ce rapport, pendant l'exercice 2008-2009, nous avons reçu et traité plus de 27,1 millions de déclarations de revenus des particuliers, ce qui représente une augmentation de plus de 8 % par rapport à l'année précédente. Malgré cette augmentation, nous avons de nouveau atteint toutes nos normes de service liées au traitement de l'impôt sur le revenu des particuliers, y compris le traitement des déclarations de revenus des particuliers par voie électronique, en une moyenne de 11 jours. Nous mettons largement l'accent sur l'atteinte de ces normes de service, car leur traitement est essentiel au maintien de la confiance des Canadiens dans notre organisation à titre de fournisseur de services fiable et à l'écoute.

Au cours des dernières années, nous avons constamment atteint nos normes de service relatives aux crédits d'impôt pour production cinématographique et télévisuelle (demandes donnant lieu à un remboursement), malgré un bon nombre de difficultés,

Les normes de service externe énoncent publiquement le niveau de rendement auquel les citoyens peuvent raisonnablement s'attendre de la part de l'ARC dans des circonstances normales.

En tenant compte du rendement antérieur et des attentes des utilisateurs de nos services, nous établissons des normes :

- ambitieuses quoique réalisables en y mettant les efforts;
- abordable et qui ont un sens pour les utilisateurs des services.

« Comprendre ce que les utilisateurs du service veulent et ce à quoi ils s'attendent fait partie intégrante de la capacité des fournisseurs de services de trouver des façons de répondre à ces attentes et, par conséquent, de satisfaire les besoins de leurs utilisateurs. »

Les citoyens d'abord 5

y compris une augmentation importante du volume des demandes reçues. Notre réussite continue quant à l'atteinte de nos objectifs pour ces normes est directement attribuable aux efforts et à l'expertise de nos agents des services pour l'industrie cinématographique. Ces résultats reflètent aussi le degré de connaissance qu'ont les nombreux demandeurs fréquents du crédit d'impôt pour production cinématographique de leurs obligations et le fait qu'ils sont motivés à nous aider à atteindre de courts temps de réponse. Ce faisant, nous appuyons les entreprises canadiennes, ce qui favorise l'observation volontaire des lois fiscales du Canada.

Bien que nous ayons atteint certaines normes de service liées aux régimes enregistrés, nous avons de nouveau été confrontés à des difficultés avec d'autres normes pendant l'exercice 2008-2009. Nous avons travaillé fort afin de déterminer des solutions qui amélioreront le rendement. Par exemple, en ce qui concerne les services destinés aux clients de régimes de revenu différé et de rapports d'évaluation actuarielle, nous traitons ces lacunes au moyen d'une visibilité accrue et de la diffusion de meilleurs renseignements. Il reste toutefois beaucoup à faire relativement au traitement de tous les enjeux touchant nos normes de service liées aux régimes enregistrés. Il est important que nous améliorions notre rendement dans ce secteur, qui gère plus d'un billion de dollars en revenus exonérés pour les Canadiens.

Nous avons aussi connu une baisse de rendement pendant la dernière année quant à notre norme de service liée au traitement des demandes d'autorisation ou d'annulation d'un représentant. Cette situation était largement attribuable à la mise en place du service Représenter un client, qui a permis à des représentants de consulter les renseignements personnels des bénéficiaires de prestations et d'apporter des modifications en ligne. Étant donné que bon nombre de bénéficiaires de prestations préfèrent qu'un représentant se charge de leurs affaires, nous améliorons actuellement ce service afin de pouvoir atteindre de nouveau nos objectifs en 2009-2010.

Comme nous l'avons indiqué dans la section intitulée « Aide aux contribuables et aux entreprises » à la page 43, nos résultats se sont légèrement détériorés pendant la dernière année à la fois pour nos normes de service liées à la prestation d'interprétations techniques et à l'émission de décisions anticipées en matière d'impôt. La baisse de rendement de la dernière année était principalement attribuable à la complexité accrue des dossiers et aux difficultés continues du maintien en poste d'employés expérimentés pour ces charges de travail spécialisées. Il nous importe de régler ces écarts de rendement, car un faible rendement continu dans ces secteurs pourrait diminuer notre capacité de favoriser l'observation volontaire des lois fiscales du Canada. C'est pourquoi nous avons élaboré une approche globale pour étudier ce qui a mené à la détérioration des résultats en matière de rendement. Nous prévoyons que l'étude et l'analyse connexes seront terminées d'ici la fin de 2009-2010.

En dernier lieu, nous avons connu une baisse importante du rendement de notre norme de service principale des Appels, soit la reconnaissance d'un litige dans les 30 jours suivant sa réception. Pendant l'exercice 2008-2009, nous avons subi un déclin de 17 points de pourcentage de notre rendement comparativement à l'exercice 2007-2008, et avons atteint un résultat de 68 % par rapport à notre objectif de rendement de 85 %. Cette norme de service favorise la confiance envers notre régime de recours; il est donc important que nous prenions des mesures visant à corriger cet écart de rendement.

Par conséquent, nous avons procédé à un examen de nos centres d'arrivages et nous mettons actuellement en œuvre plusieurs recommandations afin d'améliorer l'efficacité et l'efficience de nos activités de sélection, y compris la réaffectation temporaire de ressources pendant les périodes de pointe de l'arrivage des litiges.

Nouvelles normes de service

En 2008-2009, nous avons créé deux nouvelles normes dans le secteur des Programmes de prestations pour le traitement exact des demandes d'autorisation ou d'annulation d'un représentant., avec un objectif de 98 %.

Redressements

En 2008-2009, nous avons apporté un certain nombre de changements à la liste actuelle de normes de service de l'ARC. Ces changements sont inclus dans le tableau ci-dessous :

Norme de service	Redressements
Programme de solution de problèmes (PSP)	Nous avons rajusté l'objectif de 100 % à 95 %. Après plusieurs années d'observation et de rapport, il a été déterminé que cet objectif est plus réaliste tout en étant contraignant par moments.
Service téléphonique des organismes de bienfaisance	L'objectif a été modifié afin de le rendre plus cohérent avec les autres normes de service téléphonique.
Déclarations de revenus des sociétés	Les objectifs de traitement ont été combinés, et la norme de service a été améliorée (les résultats précédents ne sont donc pas disponibles pour cette norme de service).
Validation et contrôle	Cette norme a changé de 60 jours à 45 jours. Le programme de prestations, en consultation avec les centres fiscaux, a conclu que la période de 45 jours serait réalisable.
Relevé des paiements provisoires (RPP)	Les RPP de la TPS/TVH ont été ajoutés au total de cette norme d'envoi mensuel de relevés des paiements provisoires aux sociétés.
Traitement des déclarations de TPS/TVH	L'ARC a changé cette norme de service liée au traitement des déclarations de TPS/TVH de 21 jours à 30 jours. Ce changement a été en vigueur le 1 ^{er} avril 2007, et l'ARC paie maintenant l'intérêt sur les remboursements après 30 jours.
Décisions et interprétations en matière de TPS/TVH	Cet objectif est passé de 75 % à 80 % selon les résultats précédents.

Suppression

Le Programme de remboursement aux visiteurs de la TPS/TVH a pris fin le 1^{er} avril 2007 éliminant le besoin d'une norme de service.

« L'ARC s'engage à élaborer et à suivre une série complète de normes de service dans des secteurs essentiels aux contribuables et aux bénéficiaires de prestations ainsi qu'à établir des rapports à cet égard. »

William V. Baker

Légende de l'évaluation du rendement

✓ Objectif atteint ou dépassé

☑ Objectif en grande partie atteint (au moins 95 %)

✗ Objectif non atteint

Norme de service nouvelle ou modifiée

n.d. Non disponible S.O. Sans objet

REMARQUE : Lorsque les normes de service sont décrites selon le nombre de jours, il s'agit de jours civils.

Aide aux contribuables et aux entreprises

Service	Norme de service	Objectif actuel	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009	Évaluation
1. Demandes de renseignements généraux – Téléphone	Répondre aux appels en attente dans un délai de deux minutes	80 %	81 %	80 %	82 %	83 %	82 %	✓
2. Demandes de renseignements pour les entreprises – Téléphone	Répondre aux appels en attente dans un délai de deux minutes	80 %	81 %	85 %	81 %	82 %	87 %	✓
3. Organismes de bienfaisance – Réponse aux demandes téléphoniques	Répondre aux appels en attente dans un délai de deux minutes	80 %	S.O.	S.O.	S.O.	86 %	87 %	✓
4. Décisions anticipées en matière d'impôt sur le revenu communiquées aux contribuables	Dans un délai de 60 jours, en moyenne	100 %	62 jours	84 jours	94 jours	101 jours	104 jours	✗
5. Interprétations techniques communiquées aux contribuables	Dans un délai de 90 jours, en moyenne	100 %	75 jours	87 jours	105 jours	89 jours	91 jours	☑
6. Décisions et interprétations en matière de TPS/TVH – Demandes écrites	Dans un délai de 45 jours ouvrables	80 % ¹	S.O.	S.O.	87 %	89 %	93 %	✓
7. Demandes d'agrément des régimes de pension	Examen complet en 180 jours	85 %	89 %	96 %	97 %	94 %	92 %	✓
8. Modifications aux régimes de pension agréés	9 mois	80 %	84 %	89 %	82 %	77 %	71 %	✗
9. Cessation des régimes de pension agréés	1 an	85 %	88 %	90 %	88 %	82 %	80 %	✗
10. Régimes d'épargne-retraite (demandes d'agrément, de modification ou de cessation)	Dans un délai de 60 jours	80 %	97 %	84 %	85 %	85 %	87 %	✓
11. Fonds de revenu de retraite (demandes d'agrément, de modification ou de cessation)	Dans un délai de 60 jours	80 %	95 %	84 %	91 %	91 %	94 %	✓
12. Régimes d'épargne-études (demandes d'agrément, de modification ou de cessation)	60 jours	85 %	93 %	88 %	85 %	71 %	93 %	✓
13. Rapports d'évaluation actuarielle	9 mois	80 %	81 %	80 %	36 %	56 %	63 %	✗
14. Régimes de revenu différé – Réponse aux demandes écrites	Dans un délai de 60 jours	80 %	69 %	75 %	60 %	38 %	65 %	✗
15. Régimes de participation différée aux bénéfices	Enregistrement dans un délai de 180 jours	80 %	85 %	79 %	99 %	97 %	100 %	✓
16. Régimes de participation différée aux bénéfices	Modifications et cessations dans un délai de 270 jours	80 %	82 %	68 %	89 %	87 %	88 %	✓

¹ L'objectif a été modifié cette année de 75 % à 80 %.

Cotisations des déclarations et traitement des paiements

Service	Norme de service	Objectif actuel	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009	Évaluation
17. Réponse aux demandes de redressement faites par les contribuables (T1)	8 semaines (en moyenne)	100 %	6 semaines	6 semaines	7 semaines	7 semaines	7 semaines ²	✓
18. Réponse aux demandes de redressement faites par les contribuables (T1) reçues par Internet	2 semaine (en moyenne)	100 %	S.O.	S.O.	S.O.	2 semaines	2 semaines ²	✓
19. Envoi mensuel d'un relevé des paiements provisoires (RPP) aux contribuables T2 et TPS/TVH ¹	Envoyé au plus tard le 18 ^e jour du mois	95 %	49 %	99 %	100 %	80 %	94 %	☑
20. Traitement des déclarations de revenus T1 des particuliers (papier)	De 4 à 6 semaines (en moyenne)	100 %	3,6 semaines	3,6 semaines	3,9 semaines	4,1 semaines	4,0 semaines ²	✓
21. Traitement des déclarations de revenus T1 des particuliers (électroniques)	2 semaines (en moyenne)	100 %	1,9 semaine	1,9 semaine	1,6 semaine	1,7 semaine	1,6 semaine ²	✓
22. Traitement des déclarations de revenus T3 des fiducies	Dans un délai de 4 mois	95 %	97 %	96 %	96 %	98 %	97 %	✓
23. Traitement des déclarations de taxe d'accise, de droits d'accise et du droit pour la sécurité des passagers du transport aérien	Dans un délai de 90 jours	95 %	S.O.	S.O.	98 %	98 %	99 %	✓
24. Traitement des déclarations de TPS/TVH	Dans un délai de 21 jours Dans un délai de 30 jours ³	95 %	97 %	98 %	98 %	n.d.	97 %	✓
25. Traitement des déclarations de revenus T2 des sociétés	Dans un délai de 60 jours	90 %	S.O.	S.O.	S.O.	92 %	91 %	✓

¹ La TPS/TVH a été ajoutée au total pour cette norme de service.

² Représente le nombre moyen de semaines.

³ Cette norme est passée de 21 jours à 30 jours pour refléter les modifications législatives.

Comptes débiteurs et Observation en matière de production de déclaration

Service	Norme de service	Objectif actuel	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009	Évaluation
26. Traitement des demandes d'équité relatives aux comptes débiteurs et aux comptes de fiducie	De 4 à 6 semaines	90 %	90 %	90 %	n.d. ¹	n.d. ¹	n.d. ¹	

¹ Aucune donnée fiable n'est disponible.

Observation en matière de déclaration

Service	Norme de service	Objectif actuel	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009	Évaluation
27. Traitement des demandes des non-résidents de dispense de la retenue selon l'article 105	30 jours	85 %	S.O.	S.O.	S.O.	83 %	92 %	✓

Service	Norme de service	Objectif actuel	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009	Évaluation
28. Demandes de crédits remboursables de la RS&DE	120 jours	90 %	93 %	92 %	96 %	96 %	96 %	✓
29. Demandes de crédits non remboursables de la RS&DE	365 jours	90 %	94 %	95 %	96 %	97 %	97 %	✓
30. Demandes de redressement de crédits remboursables de la RS&DE faites par le demandeur	240 jours	90 %	95 %	94 %	97 %	97 %	97 %	✓
31. Demandes de redressement de crédits non remboursables de la RS&DE faites par le demandeur	365 jours	90 %	94 %	94 %	93 %	95 %	95 %	✓
32. Crédits d'impôt pour production cinématographique et télévisuelle – demandes remboursables – non vérifiées	60 jours	90 %	94 %	90 %	97 %	97 %	96 %	✓
33. Crédits d'impôt pour production cinématographique et télévisuelle – demandes remboursables – vérifiées	120 jours	90 %	95 %	92 %	96 %	96 %	96 %	✓

Appels

Service	Norme de services	Objectif actuel	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009	Évaluation
34. Lettre de contact initial pour les différends	30 jours	85 %	90 %	89 %	89 %	84 %	68 %	✗
35. Programme de solution de problèmes	Accusé de réception dans un délai de 2 jours ouvrables	95 % ¹	98 %	98 %	97 %	95 %	96 %	✓
36. Programme de solution de problèmes	Solution ou communication avec le client dans un délai de 15 jours ouvrables	95 %	97 %	97 %	97 %	95 %	96 %	✓

¹ L'objectif a été modifié de 100 % à 95 % tel qu'il a été indiqué dans le Plan d'entreprise.

Programmes de prestations

Service	Norme de service	Objectif actuel	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009	Évaluation
37. Prestation fiscale canadienne pour enfants – Demandes de renseignements téléphoniques	Répondre aux appels en attente dans un délai de deux minutes	75 %	S.O.	S.O.	S.O.	78 %	78 %	✓
38. Traitement des demandes de prestations et des formulaires d'état civil – Rapidité d'exécution	Émettre un paiement, un avis ou une explication dans un délai de 80 jours civils	98 %	99 %	99 %	99 %	99 %	97 %	☑
39. Traitement des demandes de prestations et des formulaires d'état civil – Exactitude	Traiter les renseignements avec exactitude et, le cas échéant, émettre un paiement, un avis ou une lettre	98 %	S.O.	S.O.	S.O.	98 %	98 %	✓

Service	Norme de service	Objectif actuel	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009	Évaluation
40. Réponse aux demandes de renseignements sur les prestations et les crédits – Rapidité	Traiter les renseignements avec exactitude et, le cas échéant, émettre un paiement, un avis ou une lettre	98 %	99 %	97 %	98 %	99 %	98 %	✓
41. Réponse aux demandes de renseignements sur les prestations et les crédits – Exactitude	Répondre aux demandes de renseignements écrites des bénéficiaires et aux renvois d'appels provenant des centres d'appels avec les renseignements appropriés et traiter avec exactitude les renseignements des nouveaux bénéficiaires, y compris l'émission exacte d'un paiement, d'un avis ou d'une lettre	98 %	S.O.	S.O.	S.O.	97 %	97 %	✓
42. Validation et contrôle – Résultats de l'examen	60 jours 45 jours ¹	90 %	98 %	93 %	n.d.	99 %	97 %	✓
43. Traitement d'une demande d'autorisation ou d'annulation d'un représentant	Dans un délai de 20 jours suivant la réception durant les périodes de pointe	90 %	n.d.	96 %	77 %	91 %	76 %	✗
44. Traitement d'une demande d'autorisation ou d'annulation d'un représentant – Exactitude (période de pointe)	Traiter les renseignements avec exactitude et, le cas échéant, envoyer une lettre demandant plus de renseignements	98 %					99 %	✓
45. Traitement d'une demande d'autorisation ou d'annulation d'un représentant	Dans un délai de 5 jours suivant la réception en dehors des périodes de pointe	90 %	50 %	71 %	33 %	75 %	72 %	✗
46. Traitement d'une demande d'autorisation ou d'annulation d'un représentant – Exactitude (en dehors des périodes de pointe)	Traiter les renseignements avec exactitude et, le cas échéant, envoyer une lettre demandant plus de renseignements	98 %					98 %	✓

¹ La norme de service a été réduite de 60 jours à 45 jours

Services à l'entreprise

Service	Norme de service	Objectif actuel	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009	Évaluation
47. Demandes de données statistiques sur l'impôt de la part des clients ou des contribuables	Répondre aux demandes de données statistiques des clients ou des contribuables dans un délai de 30 jours civils, en moyenne	100 %	S.O.	28 jours	28 jours	29 jours	28 jours	✓

Le tableau suivant présente une mise à jour des nouvelles normes de service en cours d'élaboration.

Normes de service en cours d'élaboration en 2009-2010

Activité de programme	Norme de service	Objectif
Aide aux contribuables et aux entreprises	Examiner les demandes d'enregistrement des organismes de bienfaisance et y répondre à la réception d'une demande dûment remplie, selon les normes établies.	80 %
	Décisions concernant la TPS/TVH, demandes de renseignements téléphoniques – répondre aux appels en attente dans un délai de deux minutes.	80 %
	Demande de cotisations admissibles dans un délai de 270 jours. Cette norme permettrait de renommer les rapports d'évaluation actuarielle et d'élever l'objectif.	80 %
	Demandes de renseignements généraux sur l'impôt international et des non-résidents – niveau du service téléphonique. Répondre aux appels en attente dans un délai de deux minutes.	80 %
Appels	Traitement des différends	A déterminer

Annexes

Annexe A – La structure de régie de l'ARC

Membres du Conseil

Le Conseil est formé de 15 membres qui sont nommés par le gouverneur en conseil. Il inclut sa présidente, le commissaire et premier dirigeant, un directeur nommé par chacune des provinces, un directeur nommé par les territoires et deux directeurs nommés par le gouvernement fédéral. Les membres du Conseil de direction amènent une perspective des affaires du secteur privé et ils encouragent une approche qui favorise le changement à l'intérieur de l'ARC.

La liste suivante présente les membres du Conseil en date du 31 mars 2009.

Sylvie Tessier, ing., M.B.A., IAS.A Présidente, Conseil de direction Toronto (Ontario)	Robert J. (Bob) Healey, B. Comm., CFP, FCA Directeur d'entreprise Comptable agréé Consultant en gestion St. John's (Terre-Neuve-et-Labrador)
Camille Belliveau, FCGA, CFP Directeur exécutif Groupe EPR Canada Inc. Shediac (Nouveau-Brunswick)	James J. Hewitt, FCMA Directeur d'entreprise Penticton (Colombie-Britannique)
Myles Bourke, B. Comm., FCA Directeur d'entreprise Comptable agréé Lethbridge (Alberta)	Fauzia Lalani, ing. Consultante d'entreprise Calgary (Alberta)
Raymond Desrochers, B. Comm., CA, CFE Associé BDO Dunwoody s.r.l., comptables agréés Winnipeg (Manitoba)	Rod Malcolm, CA Directeur d'entreprise Iqaluit (Nunavut)
Gordon Gillis, B.A., LL.B. Directeur d'entreprise Pictou County (Nouvelle-Écosse)	Patricia J. Mella, B.A., B.Ed., M.A. Directrice d'entreprise Stratford (Île-du-Prince-Édouard)
André Gingras Fondateur et directeur André Gingras et Associés inc. Montréal (Québec)	James R. Nininger, B. Comm., M.B.A., Ph.D. Directeur d'entreprise Ottawa (Ontario)
Norman G. Halldorson, B.Comm., FCA Directeur d'entreprise Clavet (Saskatchewan)	William V. Baker, B.A., M.A., IAS.A Commissaire et premier dirigeant Agence du revenu du Canada Ottawa (Ontario)

Composition des comités et participation des directeurs

Le Conseil de direction est appuyé par quatre comités qui effectuent une bonne partie de l'examen détaillé des points présentés au Conseil aux fins d'étude. En décembre 2008, le Conseil a chargé un nouveau sous-comité de l'examen et de l'approbation annuels du Cadre de surveillance du Conseil de direction (CSCD) et de l'évaluation du rendement de l'Agence du CSCD.

Le tableau suivant indique les membres de chaque comité au cours de l'exercice, ainsi que le taux de participation de chacun des administrateurs :

Membres du Conseil	Conseil de direction (11) ¹	Comité de la vérification (6)	Comité des ressources (4)	Comité des ressources humaines (6)	Comité de régie d'entreprise (4)	Sous-comité CSCD (1)	Total
William Baker	11/11		4/4	6/6 ²	4/4	1/1	26/26
Camille Belliveau	11/11		4/4		3/3 ³		18/18
Myles Bourke	11/11	6/6				1/1	18/18
Raymond Desrochers	11/11	6/6					17/17
Gordon Gillis	10/11			6/6 ²			16/17
André Gingras	10/11		4/4				14/15
Norman Halldorson	8/9 ³	1/1					9/10
Robert Healey	11/11	6/6					17/17
Jim Hewitt	10/11	5/5 ³	1/1 ³		4/4		16/17
Fauzia Lalani	8/10 ³		2/2 ³				10/12
Howard Leeson	1/2 ⁴				1/1 ⁴		2/3
Rod Malcolm	9/11		3/4				12/15
Patricia Mella	11/11			4/4		1/1	16/16
Jim Nininger	10/11			5/5 ²	4/4	1/1	20/21
Connie Roveto	11/11	6/6	4/4	6/6 ²	4/4	1/1	32/32
Stephen Rudin	1/1 ⁴						1/1
Sylvie Tessier	11/11		4/4			1/1	16/16
Total	155/165	30/30	26/27	27/27	16/16	7/7	260/271
Moyenne de participation par réunion	94 %	100 %	96 %	100 %	100 %	100 %	96 %

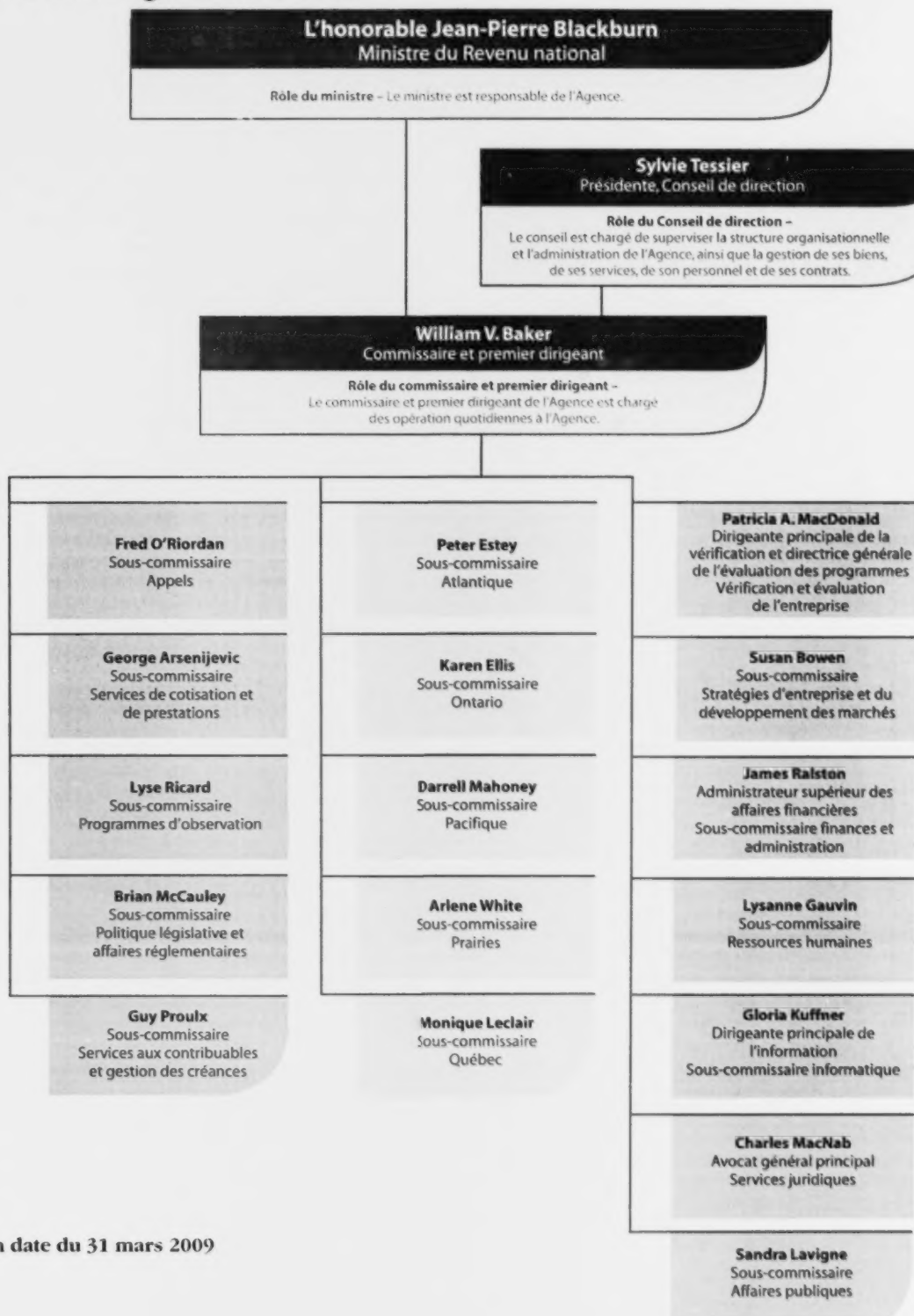
¹ Ces chiffres comprennent des réunions en personne, des téléconférences et des vidéoconférences, notamment une réunion annuelle de planification stratégique du Conseil.

² Deux des six étaient des téléconférences des ressources humaines déléguées aux sous-comités pour discuter du mandat de négociation.

³ Membres nommés au Conseil ou au comité durant l'année fiscale.

⁴ Membres qui ont quitté durant l'année fiscale.

Structure organisationnelle



En date du 31 mars 2009

Composition des comités et participation des directeurs

Le Conseil de direction est appuyé par quatre comités qui effectuent une bonne partie de l'examen détaillé des points présentés au Conseil aux fins d'étude. En décembre 2008, le Conseil a chargé un nouveau sous-comité de l'examen et de l'approbation annuels du Cadre de surveillance du Conseil de direction (CSCD) et de l'évaluation du rendement de l'Agence du CSCD.

Le tableau suivant indique les membres de chaque comité au cours de l'exercice, ainsi que le taux de participation de chacun des administrateurs :

Membres du Conseil	Conseil de direction (11) ¹	Comité de la vérification (6)	Comité des ressources (4)	Comité des ressources humaines (6)	Comité de régie d'entreprise (4)	Sous-comité CSCD (1)	Total
William Baker	11/11		4/4	6/6 ²	4/4	1/1	26/26
Camille Belliveau	11/11		4/4		3/3 ³		18/18
Myles Bourke	11/11	6/6				1/1	18/18
Raymond Desrochers	11/11	6/6					17/17
Gordon Gillis	10/11			6/6 ²			16/17
André Gingras	10/11		4/4				14/15
Norman Halldorson	8/9 ³	1/1					9/10
Robert Healey	11/11	6/6					17/17
Jim Hewitt	10/11	5/5 ³	1/1 ³		4/4		16/17
Fauzia Lalani	8/10 ³		2/2 ³				10/12
Howard Leeson	1/2 ⁴				1/1 ⁴		2/3
Rod Malcolm	9/11		3/4				12/15
Patricia Mella	11/11			4/4		1/1	16/16
Jim Nininger	10/11			5/5 ²	4/4	1/1	20/21
Connie Roveto	11/11	6/6	4/4	6/6 ²	4/4	1/1	32/32
Stephen Rudin	1/1 ⁴						1/1
Sylvie Tessier	11/11		4/4			1/1	16/16
Total	155/165	30/30	26/27	27/27	16/16	7/7	260/271
Moyenne de participation par réunion	94 %	100 %	96 %	100 %	100 %	100 %	96 %

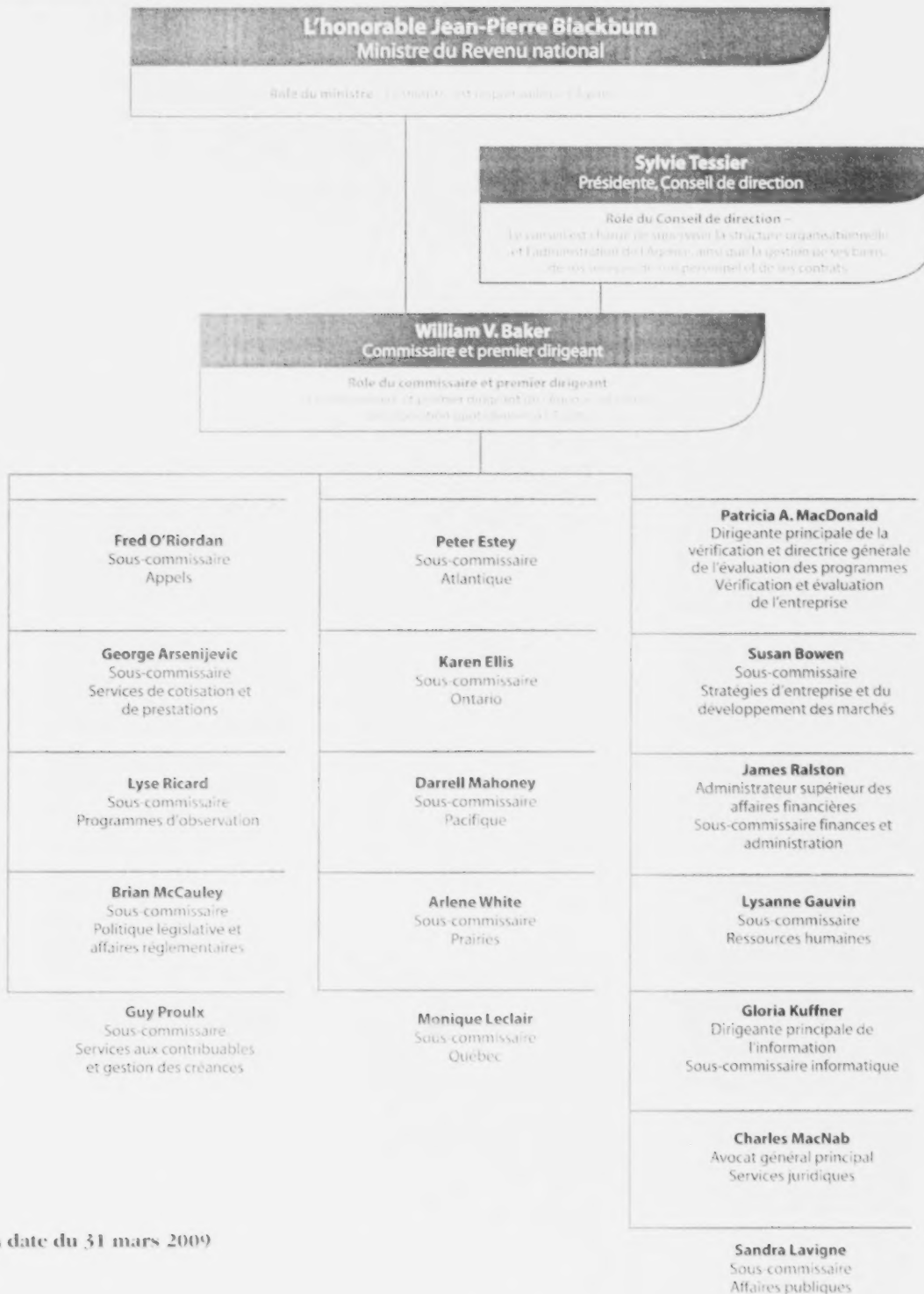
¹ Ces chiffres comprennent des réunions en personne, des téléconférences et des vidéoconférences, notamment une réunion annuelle de planification stratégique du Conseil.

² Deux des six étaient des téléconférences des ressources humaines déléguées aux sous-comités pour discuter du mandat de négociation.

³ Membres nommés au Conseil ou au comité durant l'année fiscale.

⁴ Membres qui ont quitté durant l'année fiscale.

Structure organisationnelle



En date du 31 mars 2009

Comités de l'Agence

Les six comités de l'Agence coordonnent ses opérations commerciales et son orientation stratégique.

Le commissaire et premier dirigeant est le président de chacun de ces comités. Le mandat et la composition de ces comités sont présentés ci-dessous.

Comité de gestion de l'Agence	
Mandat	Le comité de gestion de l'Agence (CGA) a pour mandat de surveiller l'élaboration et l'exécution des programmes, ainsi que les activités quotidiennes de l'Agence. Le CGA est la principale tribune de discussion pour les questions opérationnelles et il veille à l'exécution uniforme et cohérente des programmes.
Participation	Tous les sous-commissaires, l'avocat général principal des Services juridiques et le directeur général de la Direction générale de la vérification et de l'évaluation de l'entreprise.
Comité des opérations	
Mandat	Le Comité des opérations (COP) supervise le développement et l'exécution de programmes traitant des activités principales de l'Agence, soit l'administration des cotisations et des prestations. Le COP est le forum principal de discussions et de la gestion des activités quotidiennes de l'Agence.
Participation	Les sous-commissaires de la Direction générale des services de cotisation et de prestations, de la Direction générale des programmes d'observation, de la Direction générale de l'informatique et de la Direction générale des services aux contribuables et de la gestion des créances, ainsi que les sous-commissaires de chacune des cinq régions.
Comité de gestion des ressources et des investissements	
Mandat	Le Comité de gestion des ressources et des investissements établit les priorités et les exigences budgétaires conformément au Plan d'entreprise; coordonne l'attribution et le contrôle des ressources financières de l'Agence et supervise la gestion et le progrès des projets d'investissement importants.
Participation	Coprésident : le sous-commissaire, Direction générale des finances et de l'administration. Les autres membres du comité comprennent les sous-commissaires de la Direction générale des services de cotisation et de prestations, de la Direction générale des stratégies d'entreprise et du développement des marchés, de la Direction générale des ressources humaines, de la Direction générale de l'informatique, de la Direction générale des services aux contribuables et de la gestion des créances et de la région de l'Ontario, ainsi que l'avocat général principal des Services juridiques et le directeur général de la Direction générale de la vérification et de l'évaluation de l'entreprise.
Comité des orientations stratégiques	
Mandat	Le Comité des orientations stratégiques coordonne l'élaboration des orientations stratégiques de l'Agence et le développement de la croissance des marchés.
Participation	Coprésidente : la sous-commissaire de la Direction générale des stratégies d'entreprise et du développement des marchés. Les autres membres du comité comprennent les sous-commissaires de la Direction générale des appels, de la Direction générale des services de cotisation et de prestations, de la Direction générale des programmes d'observation, de la Direction générale de l'informatique, de la Direction générale de la politique législative et des affaires réglementaires, de la Direction générale des affaires publiques et de la région du Pacifique, ainsi que l'avocat général principal des Services juridiques.
Comité des ressources humaines	
Mandat	Le comité des ressources humaines donne des conseils et fait des recommandations sur tous les aspects ayant trait à la gestion des ressources humaines à l'Agence.
Participation	Coprésident : le sous-commissaire de la Direction générale des ressources humaines. Les autres membres du comité comprennent les sous-commissaires de la Direction générale des programmes d'observation, de la Direction générale des services aux contribuables et de la gestion des créances et des Régions de l'Atlantique et des Prairies.
Comité de gestion de la vérification et de l'évaluation	
Mandat	Le Comité de gestion de la vérification et de l'évaluation passe à l'examen les plans et extraits des systèmes de revue de l'Agence et assure le suivi nécessaire aux rapports de vérification et d'évaluation.
Participation	Coprésident : le directeur général de la Direction générale de la vérification et de l'évaluation de l'entreprise. Les autres membres du comité comprennent les sous-commissaires de la Direction générale des finances et de l'administration, de la Direction générale des appels, de la Direction générale de la politique législative et des affaires réglementaires, de la Direction générale des affaires publiques et des régions du Québec et des Prairies, ainsi que l'avocat général principal des Services juridiques.

Annexe B – Autres sujets d'intérêt

Cette annexe contient les plans d'action détaillés pour le développement durable et les programmes de prestations et services liés aux prestations exécutés par l'ARC.

Plans d'action détaillés pour la gestion des créances fiscales

Ces plans d'action font le suivi des mesures en vue de répondre aux recommandations du Comité des comptes publics (CCP) et du Bureau du vérificateur général du Canada (BVG) concernant le recouvrement des dettes fiscales par l'ARC.

Gestion du risque

La stratégie de l'ARC visant l'amélioration de la gestion du risque dans son programme de recouvrement sera en réponse à la recommandation du BVG (8.52) ainsi formulée :

« L'Agence du revenu du Canada devrait mettre sur pied un système automatisé de cotation du risque que présentent les créances fiscales plus exhaustif, mettre sans cesse à jour les cotes de risque et les utiliser pour établir l'ordre de priorité de la charge de travail dans tout le processus des recouvrements. »

Référence n° 2 du CCP

Engagements particuliers et résultats attendus	Date limite	État d'avancement
1. Établir des processus afin d'utiliser les nouveaux outils d'évaluation des risques , d'élaborer des modèles et des cotes de risque et d'effectuer la mise en œuvre.	Échéance de l'exercice 2009-2010	COMPLÉTÉ Un modèle qui prédit les recouvrements effectifs d'une population de non-déclarants a fait l'objet d'un essai pilote. Les résultats étaient très positifs.
– Les modèles de risque seront élaborés en 2006-2007 et leur lancement, aux fins de la mise à l'essai, est prévu au cours de 2007-2008.	Version 2.0 – avril 2009	En 2007-2008, une décision a été rendue afin d'échelonner la mise en œuvre du RIR entre avril et octobre 2009. La mise en œuvre est sur la bonne voie.
– Des cotes de risque pleinement opérationnelles seront disponibles pour les comptes d'impôt sur le revenu des particuliers d'ici mars 2009		<ul style="list-style-type: none"> • Règles administratives ouvertes dans l'Intégration du recouvrement des recettes (IRR) pour les processus de décision opérationnels relatifs à la gestion des risques liés aux comptes clients des contribuables particuliers (T1). • La totalité de la population des contribuables particuliers dans l'IRR. • Le dossier des contribuables qui comprend l'information sur les antécédents du débiteur afin d'aider à déterminer la prochaine mesure adéquate. • Lancement des modèles d'exploration de données initiales afin de déterminer la probabilité d'un contribuable de payer une dette volontairement pendant les premiers 90 jours ainsi que de déterminer la valeur possible de déclaration non produite.
	Version 2.1 – octobre 2009	La mise en œuvre est en cours et sur la bonne voie. La version 2.1 – octobre 2009 comprend ce qui suit : <ul style="list-style-type: none"> • Des modèles d'exploration de données supplémentaires sont en développement pour le déploiement dans le cadre de la version 2.1 de l'IRR. • Résultat de ces lancements, la plateforme RIR attribuera des cotes de risques pour tous les comptes clients en utilisant des modèles d'exploration de données.
2. Des cotes de risque pleinement opérationnelles sont prévues pour les programmes visant les entreprises d'ici 2011.	2011	Source de financement obtenue pour la phase de planification 2009-2010.

Gestion des dossiers

La stratégie de l'ARC visant l'amélioration de la gestion des dossiers pour son programme de recouvrement sera en réponse à la **recommandation du BVG (8.65)** ainsi formulée :

« L'Agence du revenu du Canada devrait réduire au minimum le nombre d'agents de recouvrement qui traitent chaque compte, prendre note de leurs mesures de recouvrement de façon plus systématique et améliorer les outils de gestion des cas qu'elle met à leur disposition. »

Engagements particuliers et résultats attendus	Date limite	État d'avancement
<p>1. L'amélioration de la capacité de gestion des dossiers est actuellement prévue pour mars 2009 en ce qui concerne les recouvrements de l'impôt sur le revenu des particuliers et l'observation.</p> <p>Éléments :</p> <ul style="list-style-type: none"> – Ensemble d'utilitaires intégrés de l'écran des contribuables – Plate-forme d'observation intégrée – Élément de gestion de la charge de travail 	Échéance en décembre 2009	<p>La mise en œuvre est en cours et sur la bonne voie.</p> <p>Comme l'indiquent des mises à jour précédentes, le projet ne met en œuvre qu'une partie de la gestion des dossiers dans la version 2.1.</p> <p>Un prototype de l'application macro pour ordinateur central (AMOC) de l'écran des contribuables T1 a été déployé dans les sites des répertoires nationaux T1 des comptes débiteurs. Ce prototype a mené à l'élaboration d'une nouvelle AMOC pour l'atelier d'affichage intégré des données – la plateforme des comptes débiteurs (PCD). La PCD est actuellement mise à l'essai.</p> <p>L'écran des données des contribuables non-déclarants et non-inscrits est actuellement en préparation et sera utilisé dans tous les bureaux des services fiscaux (BSF).</p>
2. On prévoit actuellement que les programmes visant les entreprises utiliseront les mêmes éléments pour les améliorations apportées à la gestion des dossiers et de la charge de travail en 2011.	2011	Source de financement obtenue pour la phase de planification 2009-2010.

Établissement des rapports sur le rendement

La stratégie de l'ARC visant à améliorer l'établissement des rapports sur le rendement pour ses programmes de recouvrement sera en réponse à la **recommandation du BVG (8.41)** ainsi formulée :

« L'Agence du revenu du Canada devrait améliorer considérablement son information de gestion pour la rendre complète et exhaustive. Elle devrait mettre au point des techniques et des sources d'information fiables afin de déterminer régulièrement les résultats de ses efforts de recouvrement et fonder sur cette information les décisions qu'elle prend au sujet de chacun de ses principaux modes et de ses principales mesures de recouvrement. »

Engagements particuliers et résultats attendus	Date limite	État d'avancement
1. Des outils améliorés d'établissement de rapports sur le rendement pour les programmes de l'impôt sur le revenu des particuliers seront disponibles vers la fin de 2007. L'établissement de rapports, pour les programmes de l'impôt sur le revenu des particuliers, sera pleinement opérationnel aux échelles nationale et régionale, dans les bureaux locaux et au niveau des agents d'ici mars 2009.	Échéance en avril 2009	<p>COMPLÉTÉ</p> <ul style="list-style-type: none"> • Amélioration de l'accès aux données par l'entremise d'une version mise à jour de la Table de revenus consolidés (TRC) qui est remise en production depuis juin 2008. Le travail continue d'améliorer l'accès aux données et l'établissement de rapports sur la gestion de l'inventaire pour les gestionnaires de programme. • L'amélioration de l'établissement de rapports opérationnels et d'entreprise, l'accès accru aux renseignements et la flexibilité pour les particuliers T1. • Trois magasins de données différents ont été mis sur pied pour appuyer l'analyse de données et les capacités d'établissement de rapports sur le rendement et la recherche.
2. Les outils d'établissement de rapports sur le rendement sont prévus actuellement pour une mise en œuvre progressive dans tous les secteurs d'activité opérationnels importants d'ici 2011.	2011	<p>La mise en œuvre est en cours.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Source de financement obtenue pour la phase de planification 2009-2010.

Engagements particuliers et résultats attendus	Date limite	État d'avancement
3. L'ARC recueillera des renseignements sur les mesures prises par les agents de recouvrement par l'amélioration continue de ses systèmes de mesure du rendement au moyen du projet de Recouvrement intégré des recettes (RIR), dont la mise en œuvre de la première étape importante est prévue d'ici mars 2009.	Échéance en avril 2009	La mise en œuvre est en cours et sur la bonne voie <ul style="list-style-type: none"> En 2007-2008, une décision a été rendue afin d'échelonner la mise en œuvre du RIR entre avril et octobre 2009 Du progrès s'effectue toujours sur l'amélioration des renseignements sur le rendement relativement aux résultats des activités des agents de recouvrement. La mise à l'essai est terminée pour la mise en œuvre du concept du dossier des contribuables qui conserva les activités de recouvrement des opérations de premier plan en plus des activités liées aux des contribuables

Recherche sur la gestion des créances

La stratégie de l'ARC visant à améliorer la recherche sur la gestion des créances sera en réponse à la **recommandation du BVG (8.28)** ainsi formulée :

« L'Agence du revenu du Canada devrait déterminer les données dont elle a besoin pour analyser la composition de ses créances fiscales, les recueillir et élaborer de meilleures stratégies de recouvrement. »

(en prenant en compte différents facteurs, y compris les fluctuations du cycle économique).

Référence n° 4 du CCP

Engagements particuliers et résultats attendus	Date limite	État d'avancement
1. Déclarations T1 L'élaboration du modèle de recherche initial (afin de mieux comprendre la composition des créances fiscales et le profil des débiteurs) est actuellement prévue pour 2006-2007 en ce qui concerne les programmes de l'impôt sur le revenu des particuliers.	Mars 2007	COMPLÉTÉ <ul style="list-style-type: none"> Un modèle de recherche sur les particuliers qui sont débiteurs fiscaux a été achevé, et un certain nombre d'initiatives de recherche connexes ont été achevées ou sont en cours.
2. Entreprises L'élaboration du modèle de recherche des programmes visant les entreprises est prévue pour 2007 et sa mise en œuvre est prévue pour le début de 2008.	Avril 2008	COMPLÉTÉ (impôt sur le revenu) <ul style="list-style-type: none"> Un modèle de recherche sur les créances au titre de l'impôt des sociétés a été achevé, et un certain nombre d'initiatives de recherche connexes sont en cours.
3. Déclarations T1 – Amélioration L'élaboration d'une capacité analytique améliorée, à l'aide des améliorations des analyses de données du RIR, est actuellement prévue pour 2009 en ce qui concerne les comptes d'impôt sur le revenu des particuliers.	Mars 2009	COMPLÉTÉ <ul style="list-style-type: none"> L'infrastructure des données appuie la recherche et l'analyse afin d'améliorer la capacité de recherche sur la gestion des créances à l'aide des données déjà disponibles à l'ARC. L'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée a été préparée en vue de traiter des questions sur la vie privée relatives à l'accès aux données à des fins d'analyse et de recherche.
4. Entreprises – Amélioration L'élaboration d'une capacité analytique améliorée, à l'aide des améliorations des analyses de données du RIR, d'ici 2011 en ce qui concerne les programmes visant les entreprises.	2011	Reporté jusqu'à l'obtention d'une source de financement.
5. Recherche sur les indicateurs économiques Élaborer une méthode de recherche et mener une étude.	Continu	<ul style="list-style-type: none"> Les révisions de la documentation sur les indicateurs externes sont terminées comme composante d'études de recherche entreprises en 2008-2009.

Recommandations de 1994 du BVG en suspens

Recommandation n° 1 du CCP :

« Que l'Agence du revenu du Canada élabore un plan d'action détaillé assorti de délais et d'indicateurs de rendement pour mettre en œuvre les recommandations non encore appliquées du chapitre 29 du rapport du vérificateur général publié en 1994 et qu'elle présente ce plan d'action au Comité permanent des comptes publics au plus tard le 31 décembre 2006. »

REMARQUE :

- Deux points renfermant des renseignements sur la cote du risque et le rendement ont été ajoutés au Point 1.
- Aucune autre présentation ne sera faite au CCP, puisque notre rapport de septembre 2006 a satisfait à ses demandes.

Engagements particuliers et résultats attendus	Date limite	État d'avancement
1. Une analyse des scénarios de risque de perte est effectuée, et un rapport final sera rédigé d'ici juin 2007.	Juin 2007	COMPLÉTÉ
2. Les normes de rendement seront établies au niveau des agents de recouvrement par l'intermédiaire d'un addenda spécialement conçu pour les produits de gestion du rendement actuels pour tous les agents de recouvrement, qui entrera en vigueur le 1 ^{er} septembre 2007. Ces normes comprendront la nature et la fréquence des communications avec les débiteurs, les délais de règlement des comptes et le recours aux poursuites et à d'autres méthodes afin de recouvrer les montants en souffrance.	Septembre 2007	COMPLÉTÉ Nous avons mis en œuvre une liste de contrôle de l'évaluation du travail et des outils.
3. En réponse à la recommandation du BVG de surveiller le temps passé par les agents de recouvrement à des activités générant des recettes, et à celles qui n'en génèrent pas, l'ARC a déjà incorporé l'établissement de rapports plus détaillés sur le temps passé à des charges de travail spécialisées nouvellement établies.	COMPLÉTÉ	COMPLÉTÉ (MISE EN œuvre : AVRIL 2006) Nous avons élaboré un processus d'ordre interne que nous avons mis en œuvre afin de saisir le temps passé à des activités. Le processus est très détaillé et comprend toutes les activités de travail dont s'occupent les bureaux locaux.
4. Le BVG a signalé que des progrès satisfaisants ont été accomplis en ce qui concerne les quatre points supplémentaires recommandés en 1994 : – le recouvrement de créances importantes; – les lignes directrices relatives à la capacité de payer; – le suivi des résultats par agent; – l'examen annuel des comptes.	COMPLÉTÉ	COMPLÉTÉ

Autre recommandation du CCP

Recommandation n° 5 du CCP :

« Que l'Agence du revenu du Canada rende compte de la mise en œuvre de ce plan dans son rapport annuel sur le rendement à partir de l'exercice se terminant le 31 mars 2007. »

Engagements particuliers et résultats attendus	Date limite	État d'avancement
1. Le Rapport annuel au Parlement sera modifié afin d'inclure ces renseignements.	Mars 2007	<p>COMPLÉTÉ</p> <p>Un compte rendu de l'avancement a été inclus au <i>Rapport annuel 2006-2007 de l'ARC au Parlement</i>. Le compte rendu met l'accent sur le plan d'action visant la mise en œuvre de la vision stratégique Agence 2010 au moyen de la transformation des activités des directions générales dans le but de renforcer les opérations des activités de base de la gestion des créances. Des mises à jour seront fournies chaque année dans le rapport annuel de l'ARC.</p>

Autres recommandations du BVG

Recommandation du BVG 8.65 :

« L'Agence du revenu du Canada devrait réduire au minimum le nombre d'agents de recouvrement qui traitent chaque compte, prendre note de leurs mesures de recouvrement de façon plus systématique et améliorer les outils de gestion des cas qu'elle met à leur disposition. »

L'Agence mettra sur pied une initiative en vue de déterminer les inefficacités dans la gestion des dossiers et d'améliorer l'efficacité des mesures prises par les agents de recouvrement dans la gestion des cas qu'ils ont en inventaire.

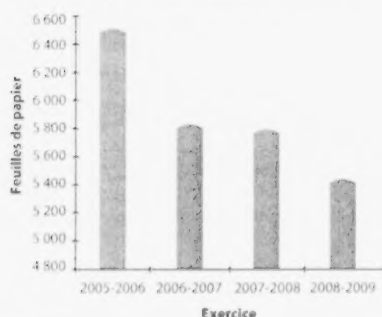
L'Agence misera sur les améliorations aux processus qu'elle a apportées, telles que le Centre d'appels national du recouvrement et les bassins nationaux, en vue d'améliorer davantage sa gestion des dossiers. Plus particulièrement, le projet de Recouvrement intégré des recettes permettra d'améliorer les outils de gestion des cas disponibles en vue d'accomplir toutes les activités de recouvrement de l'Agence.

Engagements particuliers et résultats attendus	Date limite	État d'avancement
1. Un examen des dossiers gérés par les agents de recouvrement sera effectué afin de valider les observations du BVG et de relever les améliorations apportées aux pratiques.	Septembre 2007	<p>COMPLÉTÉ</p> <p>Les examens des dossiers sont terminés et les constatations initiales sur les comptes de faibles valeur et complexité indiquent que des mesures supplémentaires sont nécessaires pour assurer la qualité des travaux. Ce sujet est maintenant clos en ce qui concerne l'atteinte de résultats relatifs à la réponse de la direction à cette observation de 2006.</p> <p>À titre d'information :</p> <p>La Division des comptes clients a mis en œuvre deux outils visant à améliorer la qualité du travail accompli par les agents de recouvrement. Le premier est une liste de contrôle de l'évaluation du travail, une initiative syndicale-patronale conjointe, que doit utiliser le chef d'équipe pour améliorer la gestion du rendement. Le deuxième était la mise en œuvre d'un processus d'Examen sur place de l'assurance de la qualité (EPAQ). L'objectif consiste à examiner le travail accompli au niveau des BSF, à déterminer les tendances négatives et les besoins de formation, et à donner suite aux constatations en temps utile. Les deux programmes ont été mis en œuvre en 2007-2008.</p>

Développement durable

Nous avons réalisé d'autres économies et atténué davantage les répercussions environnementales de nos activités pendant l'exercice 2008-2009. En communiquant et en tirant profit de la technologie, nous avons réduit notre consommation de papier de bureau de 5,9 % ou de 336 feuilles par employé par rapport à 2007-2008. Cela signifie que chaque employé de l'ARC consommait en moyenne 5 385 feuilles de papier de bureau pour exécuter son travail (voir figure 17). Nous avons élargi la portée de notre programme « Non aux déchets » afin d'y inclure cinq autres installations de l'ARC. Par conséquent, 83 % de nos employés peuvent recycler des déchets solides dans le cadre du programme « Non aux déchets ». Nous avons augmenté la proportion de véhicules de notre parc étant considérés comme écologiques (véhicules hybrides et à carburant de remplacement) à 42,6 %, comparativement à 38,5 % en 2007-2008, et avons lancé un programme national de gestion de l'environnement pour accroître les efforts de conservation à l'ARC.

Figure 17 Feuilles de papier achetées par employé de l'ARC



des émissions de gaz à effet de serre pour les voyages d'affaires de l'ARC, la mise en œuvre d'initiatives d'économie d'énergie et la poursuite de l'intégration stratégique des principes du DD à nos activités et à notre prestation de services. Nous positionnerons également notre Programme de DD de manière à ce qu'il soit conforme aux exigences de la *Loi fédérale sur le développement durable* et de la stratégie fédérale de développement durable connexe.

Pour en savoir plus sur notre rendement en matière de développement durable, allez à www.arc.gc.ca/sdd.

Les cadres supérieurs de l'ARC ont continué à manifester un appui solide à l'égard de notre Programme de développement durable (DD). Parmi les membres du groupe de direction, 97 % ont inclus des engagements à l'égard du DD dans leurs ententes de rendement. Par le biais du Fonds d'innovation du développement durable, nous avons financé et suivi la mise en œuvre de cinq nouveaux projets de DD menés par les employés. Nous avons également évalué le rendement global du fonds, et nous utiliserons des pratiques exemplaires pour faire la promotion de l'expansion des projets fructueux à l'ARC.

Pour 2009-2010, certains des principaux objectifs du Programme de DD comprennent l'achèvement d'une base de référence

Programmes de prestations et services liés aux prestations exécutés par l'ARC

Six programmes de prestations fédéraux

- Allocations spéciales pour enfants
- Crédit d'impôt pour personnes handicapées
- Crédit pour la taxe sur les produits et services/taxe de vente harmonisée
- Prestation fiscale canadienne pour enfants
- Prestation universelle pour la garde d'enfants¹
- Versements anticipés de la prestation fiscale pour le revenu de travail

¹ Pour le compte de Ressources humaines et Développement des compétences Canada.

20 programmes de prestations continus pour les provinces et les territoires

1^{re} année

- Colombie-Britannique – Prestation familiale de la Colombie-Britannique 1996
- Crédit d'impôt à l'emploi familial de l'Alberta 1997
- Prestation fiscale pour enfants du Nouveau-Brunswick 1997
- Supplément au revenu gagné du Nouveau-Brunswick 1997
- Crédit pour la taxe de vente harmonisée de Terre-Neuve-et-Labrador 1997
- Colombie-Britannique – Supplément au revenu gagné de la Colombie-Britannique 1998
- Prestation pour enfants de la Saskatchewan 1998
- Prestation pour enfants des Territoires du Nord-Ouest 1998
- Territoires du Nord-Ouest – Supplément pour travailleurs territoriaux 1998
- Prestation pour enfants de la Nouvelle-Écosse 1998
- Prestation pour enfants du Yukon 1999
- Prestation pour enfants du Nunavut 1999
- Supplément pour travailleurs territoriaux du Nunavut 1999
- Prestation pour enfants de Terre-Neuve-et-Labrador 1999
- Prestation aux aînés de Terre-Neuve-et-Labrador 1999
- Crédit pour la taxe aux résidents à faible revenu de la Saskatchewan 2000
- Terre-Neuve-et-Labrador – Supplément à la nutrition mères-bébés 2001
- Prestation ontarienne pour enfants 2007
- Crédit pour la taxe sur les mesures climatiques aux résidents à faible revenu de la Colombie-Britannique 2008
- Subvention aux personnes âgées propriétaires pour l'impôt foncier de l'Ontario 2009

Neuf programmes de paiements uniques

Année
d'imposition

- Programme de l'allocation pour frais de chauffage (fédéral) 2000
- Colombie-Britannique – Remboursement des coûts de l'énergie de la Colombie-Britannique 2001
- Remboursement de la taxe sur l'énergie de l'Alberta 2001
- Dividende des contribuables de l'Ontario 2001
- Remboursement aux contribuables de la Nouvelle-Écosse 2003
- Programme de prestation pour les coûts de l'énergie (fédéral) 2005
- Remise sur les ressources de l'Alberta de 2005 2005
- Programme ontarien d'aide pour les factures d'électricité résidentielle 2006
- Programme ontarien d'aide pour les factures d'électricité résidentielle 2006

46 services d'échange et de transfert de données

- Vingt-trois échanges de données de la vérification du revenu avec les provinces afin d'appuyer les programmes
- Onze échanges de données du Supplément de la PNE avec les provinces et les territoires afin de faciliter le calcul des prestations d'aide sociale
- Quatre transferts de données avec les provinces pour appuyer les montants complémentaires pour les programmes de prestations pour enfants administrés par l'ARC
- Deux transferts de données concernant les renseignements sur les revenus et les enfants afin d'appuyer l'administration des programmes du Supplément de revenu de l'Ontario des frais de garde d'enfants et l'Allocation familiale du Québec
- Deux échanges et transferts de données afin d'appuyer le nouveau programme d'assurance-médicaments de la Nouvelle-Écosse et d'aider le ministère du Revenu du Québec dans l'administration de la *Loi de l'impôt sur le revenu* du Québec
- Quatre échanges et transferts de données pour soutenir l'administration fédérale du Supplément familial à l'assurance-emploi, le Bon d'études canadien, la Subvention canadienne pour l'épargne-études supplémentaire et le Supplément de revenu garanti

Sujet	Sites Web de l'ARC
Accès rapide	www.arc.gc.ca/accesrapide
Ce qui nous distingue – au service des Canadiens	www.arc.gc.ca/cequinousdistingue
Charte des droits du contribuable	www.arc.gc.ca/droits
Conseil de direction	www.arc.gc.ca/conseil
Crédit d'impôt pour la rénovation domiciliaire (CIRD)	www.arc.gc.ca/cird
Développement durable	www.arc.gc.ca/sdd
Économie clandestine	www.arc.gc.ca/economieclandestine
Information pour les nouveaux arrivants	www.arc.gc.ca/tx/nnrdsnts/ndvdl/s/nwcmr-fra.html
Mesurer le fardeau des petites entreprises lié à l'observation	www.arc.gc.ca/gncy/bnchmrk/menu-fra.html
Ministre du Revenu national	www.arc.gc.ca/ministre
Mon dossier	www.arc.gc.ca/mondossier
Mon dossier d'entreprise	www.arc.gc.ca/mondossierentreprise
Nos normes de service	www.arc.gc.ca/normesservices
Ombudsman des contribuables	www.taxpayersrights.gc.ca/mbdsmn-fra.html
Plaintes liées au service de l'ARC	www.arc.gc.ca/plaintes
Programme des divulgations volontaires	www.arc.gc.ca/divulgationsvolontaires
Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt	www.arc.gc.ca/benevole
Projet Trident	www.arc.gc.ca/gncy/trdnt/menu-fra.html
Rapport annuel 2007-2008	www.arc.gc.ca/rapportannuel
Recherche scientifique et développement expérimental (RS&DE)	www.arc.gc.ca/rsde
Résumé du Plan d'entreprise 2008-2009 à 2010-2011	www.arc.gc.ca/gncy/bsnss_plns/2008/menu-fra.html
Services électroniques de l'ARC	www.arc.gc.ca/serviceselectroniques

127

Sujet	Sites Web connexes
Rapport d'Accenture, Leadership in Customer Service (anglais seulement)	www.accenture.com/Global/Services/By_Industry/Government_and_Public_Service
Ressources humaines et Développement des compétences Canada	www.rhdcc.gc.ca
Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada	www.sct.gc.ca
Sénat du Canada	www.sen.parl.gc.ca

Annexe D – Glossaire

Terme	Description
Abri fiscal	Les abris fiscaux sont définis dans la <i>Loi de l'impôt sur le revenu</i> . En termes très généraux, un abri fiscal peut être un arrangement de don ou l'acquisition d'un bien qui est présenté à l'acheteur ou au donateur de façon telle que les avantages fiscaux et les déductions découlant de cet arrangement ou de cette acquisition semblent égaux ou supérieurs au coût net de conclure cet arrangement ou d'acquiescer ce bien. De même, un arrangement de don, où le donateur assume une dette à recours limité relativement au don, constitue un abri fiscal. En règle générale, dans le cas d'une dette à recours limité, le remboursement est sans risque pour l'emprunteur.
Accessibilité des demandeurs	Mesure du pourcentage des demandeurs qui accèdent à notre service téléphonique.
Alerte fiscale	L'alerte fiscale est un produit média utilisé par l'ARC lorsqu'elle désire communiquer aux Canadiens des sujets d'importance particulière, habituellement dans un délai serré, qui visent à protéger leurs intérêts et à fournir d'importants renseignements qui pourraient les toucher directement. Cela pourrait comprendre des renseignements sur les abris fiscaux, les investissements, les stratégies fiscales et la fraude ciblant les contribuables.
Annulation	Décision d'annuler une pénalité ou des intérêts qui ont déjà été imposés.
Compensation	Un service offert par l'ARC qui permet de transférer (compensation) des remboursements d'impôt et des crédits pour la TPS/TVH pour les particuliers afin de payer les dettes payables à d'autres programmes des gouvernements fédéral, provinciaux ou territoriaux.
Contribuable et/ou bénéficiaire de prestations admissible	Se dit d'une personne qui remplit les exigences donnant droit à un service, à un paiement ou à un crédit particulier.
Déclaration des paiements contractuels	Une initiative visant à combattre l'économie clandestine qui exige que toutes les entreprises de construction inscrivent les paiements qu'elles versent aux sous-traitants qui fournissent des services de construction.
Dette fiscale	Impôt et autres revenus pour lesquels l'ARC a établi une cotisation ou une estimation mais qu'elle n'a pas encore recouvrés.
Dettes non fiscales	Dettes découlant des prêts étudiants du Canada non remboursés, des prestations payées en trop du RPC/AE, dont l'ARC a la responsabilité du recouvrement au nom de Ressources humaines et Développement des compétences Canada, et qui n'ont pas encore été recouvrées.
Différend	Terme générique désignant un différend, une opposition ou un appel présenté au ministre, par un contribuable ou un bénéficiaire de prestations ou en son nom, relativement à une décision de l'ARC.
Dispositions d'allègement pour les contribuables	Mesures législatives adoptées au début des années 1990 pour accorder un allègement (p. ex. renonciation aux intérêts et pénalités) aux contribuables dans certaines circonstances indépendantes de leur volonté.
Dossier non traitable	Dossier qui est en attente d'une décision de la cour, dossier similaire qui est en attente, dossier qui est en attente d'une opinion d'un bureau des Appels à l'Administration centrale ou (dans le cas des questions touchant le RPC/AE et les questions fiscales) dossier qui a été renvoyé à un groupe spécialisé du RPC/AE devant fournir une opinion.
Droit	Montant dû à une personne qui y a droit pour une période donnée.
Économie clandestine	Activité économique qui n'est ni déclarée ni consignée.
Équivalent temps plein	Une unité utilisée pour mesurer une période aux fins des coûts de l'emploi dans un budget de fonctionnement. Elle comprend la durée accessoire nécessairement utilisée pour les congés annuels, la formation, etc.
Exécution	Mesures prises par l'ARC pour relever les cas d'inobservation et les corriger.
Indicateur	La qualification ou la quantification d'une caractéristique mesurée dans le but d'évaluer l'étendue selon laquelle un résultat escompté est atteint. Autrement dit, il s'agit d'un moyen de savoir si nous avons atteint le résultat souhaité.

Terme	Description
Incidence fiscale	L'impôt supplémentaire déterminé au moyen d'activités d'observation. Il comprend les impôts fédéral et provincial (excluant le Québec), les remboursements d'impôt fédéral compensés ou les pénalités et les intérêts réduits ainsi que la valeur actualisée des impôts futurs cotisables.
Norme de service	Énoncé public sur le niveau de rendement auquel les citoyens peuvent raisonnablement s'attendre de l'ARC dans des circonstances normales.
Observation	Respect de la loi. L'observation totale des lois fiscales comprend la production de déclarations, l'inscription, le versement et la déclaration relativement aux impôts et aux prestations de façon volontaire, exacte et ponctuelle.
Petites et moyennes entreprises	Petites entreprises : Particuliers qui sont en affaires, fiducies et sociétés privées ayant des recettes annuelles de moins de 1 million de dollars. Moyennes entreprises : D'ordinaire, des sociétés ayant des recettes annuelles se situant entre 1 million et 250 millions de dollars, qui comprennent souvent des filiales et des succursales.
Plan d'entreprise	Présente les principaux défis, les orientations et les objectifs de l'ARC sur une période de trois exercices, les stratégies pour atteindre ces objectifs ainsi que les mesures du rendement à utiliser pour mesurer les progrès réalisés.
Programme des divulgations volontaires	Programme qui donne aux contribuables la possibilité de corriger les erreurs et omissions passées et de déclarer à l'ARC leurs obligations fiscales, sans être pénalisés.
Régie	Terme générique désignant les institutions et les processus au moyen desquels une organisation est dirigée ou contrôlée.
Rendement	Mesure selon laquelle l'ARC atteint ses résultats à l'aide de ses ressources par rapport à ses résultats prévus et mesure selon laquelle les leçons apprises ont été déterminées.
Renonciation	Lorsque les pénalités et les intérêts n'ont pas encore été chargés, une décision de ne pas imposer les pénalités ou les intérêts applicables, soit à la demande du contribuable ou sur l'initiative de l'ARC.
Rentrée de fonds	Sommes reçues par l'ARC ou ses mandataires au cours de l'exercice se terminant le 31 mars, dont la majorité est déposée au Trésor du gouvernement fédéral. Toute somme qui n'a pas encore été déposée se nomme « encaisse ».
Résultats escomptés	Énoncés, en termes clairs et concrets, des résultats que l'ARC s'attend à réaliser au cours de la période de planification; l'Agence évaluera son rendement par rapport à ces énoncés et en rendra compte.
Résultat stratégique	Ce résultat décrit les activités fondamentales qui font partie du mandat d'une organisation et qui procurent des avantages durables aux Canadiens.
Risque	C'est l'expression de la probabilité d'un événement futur susceptible d'influer sur l'atteinte des objectifs d'une organisation. Le risque est géré par une approche systématique visant à établir le meilleur plan d'action en cas d'incertitude; il s'agit de déterminer, d'évaluer et de comprendre les questions liées au risque, de prendre des mesures pour les résoudre et de communiquer l'information à leur sujet.
Segments de contribuable	Groupes de contribuables qui ont en commun des exigences et des particularités en matière d'observation, des besoins en service, des préférences concernant l'accès à l'information ou à des services, ou des attentes à l'endroit de l'ARC, à titre de particuliers; de petites, moyennes et grandes entreprises, constituées ou non en sociétés; et d'organismes de bienfaisance.
Taxes à la consommation	Taxe fédérale perçue au moment de l'achat d'un bien ou d'un service par le consommateur final.
T1	Déclaration de revenus et de prestations des particuliers
T2	Déclaration de revenus des sociétés
T3	Déclaration de revenus des fiducies
T4	État de la rémunération payée
T5	Déclaration des revenus de placements

Annexe E – Acronymes et abréviations

AE	Assurance-emploi
AIRSO	Administration de l'impôt sur le revenu des sociétés pour l'Ontario
ARC	Agence du revenu du Canada
BSF	Bureau des services fiscaux
BVG	Bureau du vérificateur général du Canada
CD	Conseil de direction
CELI	Compte d'épargne libre d'impôt
CIPH	Crédit d'impôt pour personnes handicapées
CRG	Cadre de responsabilisation de gestion
CSCD	Cadre de surveillance du Conseil de direction
DPA	Demande de prestations automatisée
EC	Économie clandestine
ETP	Équivalent temps plein
GRHAC	Gestion des ressources humaines axée sur les compétences
IRR	Intégration du recouvrement des recettes
n.d.	Non disponible
ND/NI	Non-déclarants/non-inscrits
NE	Numéro d'entreprise
OCDE	Organisation de coopération et de développement économiques
OAEA	Outil d'autoévaluation de l'admissibilité
PCBMI	Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt
PE	Protocole d'entente
PEA	Plan de l'effectif de l'Agence
PFCE	Prestation fiscale canadienne pour enfants
PFRT	Prestation fiscale pour le revenu du travail
PME	Petites et moyennes entreprises
PPC	Processus de préqualification des candidats
PVA	Programme de vérification aléatoire
PUGE	Prestation universelle pour la garde d'enfants
REER	Régime enregistré d'épargne-retraite
RHDCC	Ressources humaines et Développement des compétences Canada
RPC	Régime de pensions du Canada
RS&DE	Recherche scientifique et développement expérimental
SCT	Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada
S.O.	Sans objet
TI	Technologie de l'information
TPS	Taxe sur les produits et services
TVH	Taxe de vente harmonisée

États financiers

Table des matières des États financiers

Déclaration de responsabilité de la direction	137
États financiers vérifiés – Activités de l'Agence.....	139
Discussion et analyse des états financiers – Activités de l'Agence	157
États financiers vérifiés – Activités administrées	161
Discussion et analyse des états financiers – Activités administrées.....	179
Information financière supplémentaire non vérifiée.....	187
Renseignements sur le rendement financier – Crédits parlementaires	189
Tableaux sur le rendement financier.....	191

Déclaration de responsabilité de la direction

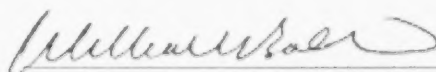
Nous avons préparé les états financiers ci-joints de l'Agence du revenu du Canada conformément aux principes comptables utilisés pour préparer les états financiers du gouvernement du Canada. Les principales conventions comptables sont énoncées à la note 2 complémentaire aux états financiers. Certaines informations présentées dans les états financiers, comme les comptes de régularisation et la provision pour créances douteuses, sont fondées sur les meilleures estimations et le jugement de la direction, compte tenu de l'importance relative. La direction de l'Agence est chargée d'assurer l'intégrité et l'objectivité des données présentées dans les présents états financiers. Les informations financières soumises aux Comptes publics du Canada et incluses dans le rapport annuel de l'Agence concordent avec les présents états financiers.

Pour s'acquitter de ses obligations au chapitre de la comptabilité et de la présentation de rapports, la direction tient des comptes pour l'enregistrement des opérations financières de l'Agence. La direction exploite aussi des systèmes de gestion financière et de contrôle interne qui tiennent compte des coûts, des avantages et des risques. Ces systèmes sont conçus pour donner une assurance raisonnable que les opérations respectent les autorisations du Parlement et des autres parties telles que les provinces et les territoires, qu'elles sont exécutées en conformité avec les règlements et la *Loi sur la gestion des finances publiques*, et qu'elles sont enregistrées de manière à rendre compte de l'utilisation des fonds et à assurer la protection des actifs. Les systèmes de gestion financière et de contrôle interne sont appuyés par des programmes de vérification interne. L'Agence veille également à l'objectivité et à l'intégrité des données de ses états financiers par la sélection soignée, la formation et le perfectionnement d'employés qualifiés, par des dispositions assurant une répartition appropriée des responsabilités et par des programmes de communication visant à assurer la compréhension des règlements, des politiques, des normes et des responsabilités de gestion dans toute l'organisation.

Le Conseil de direction doit veiller à ce que la direction remplisse ses obligations en matière de présentation de l'information financière et de contrôle interne, responsabilité dont il s'acquitte par l'entremise de son Comité de vérification. Afin d'assurer l'objectivité et l'impartialité des états financiers, ces derniers sont révisés par le Comité de vérification et approuvés par le Conseil de direction. Le Comité de vérification est indépendant de la direction et tient des réunions à intervalles réguliers avec cette dernière de même qu'avec les vérificateurs internes et la vérificatrice générale du Canada. Les vérificateurs ont libre accès au Comité de vérification.

La vérificatrice générale du Canada effectue une vérification indépendante et exprime des opinions sur les états financiers ci-joints.

Approuvé par :
Le commissaire et premier dirigeant,



William V. Baker

L'administrateur supérieur des affaires financières
et sous-commissaire, Finances et administration,



James Ralston

Ottawa, Ontario
Le 20 août 2009

**États financiers vérifiés –
Activités de l'Agence**



Auditor General of Canada
Vérificatrice générale du Canada

RAPPORT DU VÉRIFICATEUR

Au Conseil de direction de l'Agence du revenu du Canada
et au ministre du Revenu national

J'ai vérifié l'état de la situation financière de l'Agence du revenu du Canada (activités de l'Agence) au 31 mars 2009 et les états des résultats, du passif net et des flux de trésorerie de l'exercice terminé à cette date. La responsabilité de ces états financiers incombe à la direction de l'Agence. Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur ces états financiers en me fondant sur ma vérification.

Ma vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada. Ces normes exigent que la vérification soit planifiée et exécutée de manière à fournir l'assurance raisonnable que les états financiers sont exempts d'inexactitudes importantes. La vérification comprend le contrôle par sondages des éléments probants à l'appui des montants et des autres éléments d'information fournis dans les états financiers. Elle comprend également l'évaluation des principes comptables suivis et des estimations importantes faites par la direction, ainsi qu'une appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

À mon avis, ces états financiers donnent, à tous les égards importants, une image fidèle de la situation financière de l'Agence du revenu du Canada (activités de l'Agence) au 31 mars 2009 ainsi que des résultats de son exploitation et de ses flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date selon les principes comptables généralement reconnus du Canada.

La vérificatrice générale du Canada,

Sheila Fraser, FCA

Ottawa, Canada
Le 20 août 2009

Agence du revenu du Canada
État de la situation financière – Activités de l'Agence

31 mars
(en milliers de dollars)

	2009	2008
ACTIF		
Actifs financiers		
Encaisse	71	104
Somme à recevoir du Trésor	299 995	268 417
Créances et avances (Note 4)	7 711	25 209
	307 777	293 730
Actifs non financiers		
Charges payées d'avance	19 333	16 070
Immobilisations (Note 5)	489 816	456 471
	509 149	472 541
TOTAL	816 926	766 271
PASSIF		
Salaires à payer	168 100	127 952
Créditeurs et charges à payer	161 962	143 442
Obligations au titre d'immobilisations louées (Note 6)	13 562	5 366
Congés annuels et compensatoires	164 478	158 864
Indemnités de départ (Note 7)	619 846	509 479
Autres passifs	2 262	1 738
	1 130 210	946 841
PASSIF NET (Note 8)	(313 284)	(180 570)
TOTAL	816 926	766 271

Passif éventuel (Note 13) et obligations contractuelles (Note 14)

Les notes complémentaires font partie intégrante des présents états financiers.

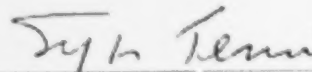
Approuvé par :

Le commissaire et premier dirigeant,

Directrice et présidente intérimaire du Conseil
de direction,



William V. Baker



Sylvie Tessier, IAS.A

Agence du revenu du Canada
État des résultats – Activités de l'Agence

Exercice terminé le 31 mars
(en milliers de dollars)

	2009	2008
CHARGES (Note 9)		
Observation en matière de déclaration	1 529 009	1 401 813
Cotisations des déclarations et traitement des paiements	1 024 274	951 074
Comptes débiteurs et observation en matière de production des déclarations	908 197	826 265
Aide aux contribuables et aux entreprises	513 414	443 517
Appels	254 489	227 444
Programmes de prestations	204 315	177 648
TOTAL DES CHARGES	4 433 698	4 027 761
REVENUS NON FISCAUX (Note 10)		
Observation en matière de déclaration	78 770	67 126
Cotisations des déclarations et traitement des paiements	134 046	117 999
Comptes débiteurs et observation en matière de production des déclarations	192 187	181 293
Aide aux contribuables et aux entreprises	84 215	76 582
Appels	25 594	22 585
Programmes de prestations	22 747	14 068
TOTAL DES REVENUS NON FISCAUX	537 559	479 653
COÛT D'EXPLOITATION NET	3 896 139	3 548 108

Les notes complémentaires font partie intégrante des présents états financiers.

Agence du revenu du Canada
État du passif net – Activités de l'Agence

Exercice terminé le 31 mars
(en milliers de dollars)

	2009	2008
Passif net, début de l'exercice	(180 570)	(70 433)
Coût d'exploitation net	(3 896 139)	(3 548 108)
Crédits parlementaires de l'exercice courant utilisés (Note 3(a))	3 804 856	3 609 138
Revenus non fiscaux non affectés au crédit 1 (Note 3(c))	(266 628)	(217 082)
Variation de l'encaisse nette n'affectant pas les crédits parlementaires de l'exercice (Note 3(c))	(56 695)	(69 886)
Services reçus gratuitement d'autres organismes et ministères du gouvernement (Note 11)	250 314	211 053
Variation de la somme à recevoir du Trésor	31 578	(95 252)
PASSIF NET, FIN DE L'EXERCICE	(313 284)	(180 570)

Les notes complémentaires font partie intégrante des présents états financiers.

Agence du revenu du Canada
État des flux de trésorerie – Activités de l'Agence

Exercice terminé le 31 mars
(en milliers de dollars)

	2009	2008
Activités d'exploitation		
Coût d'exploitation net	3 896 139	3 548 108
Éléments hors trésorerie		
Amortissement des immobilisations	(88 377)	(79 805)
Perte nette sur la cession et la radiation d'immobilisations	(23 157)	(2 063)
Services reçus gratuitement d'autres organismes et ministères du gouvernement (Note 11)	(250 314)	(211 053)
Variation des actifs financiers autres que la somme à recevoir du Trésor	(17 531)	(168 223)
Variation des charges payées d'avance	3 263	539
Variation du passif autre que les obligations au titre d'immobilisations louées	(175 173)	88 937
Fonds utilisés par les activités d'exploitation	3 344 850	3 176 440
Activités d'investissement en immobilisations		
Acquisition d'immobilisations financées par des crédits de l'exercice courant (Note 3 (b))	126 321	137 655
Acquisition des immobilisations non financées par des crédits de l'exercice courant	19 490	10 981
Produit de la cession d'immobilisations	(932)	(50)
Fonds utilisés par les activités d'investissement en immobilisations	144 879	148 586
Activités de financement		
Augmentations des obligations au titre d'immobilisations louées	(15 374)	(9 015)
Paieement des obligations au titre d'immobilisations louées	7 178	6 159
Fonds provenant des activités de financement	(8 196)	(2 856)
Encaisse nette fournie par le gouvernement du Canada	3 481 533	3 322 170

Les notes complémentaires font partie intégrante des présents états financiers.

Notes complémentaires

1. Pouvoirs et objectifs

L'Agence du revenu du Canada (« l'Agence ») est mandataire de Sa Majesté au Canada en vertu de la *Loi sur l'Agence du revenu du Canada (Loi sur l'ARC)*. L'Agence est un établissement public figurant à l'annexe II de la *Loi sur la gestion des finances publiques* et rend compte au Parlement par l'intermédiaire du ministre du Revenu national.

Le mandat de l'Agence consiste à appuyer l'administration et l'application des lois fiscales, ainsi que d'autres lois connexes. L'Agence fournit appui, conseils et services, comme suit :

- (a) appui à l'administration et à l'application des lois et règlements relatifs aux programmes;
- (b) mise en œuvre de toute entente conclue entre elle ou le gouvernement fédéral et le gouvernement d'une province ou d'un organisme public remplissant des fonctions gouvernementales au Canada et portant sur l'exercice d'une activité ou l'administration d'une taxe, d'un impôt ou d'un programme;
- (c) mise en œuvre de toute entente ou tout accord conclu entre elle et un ministère ou organisme fédéral portant sur l'exercice d'une activité ou l'administration d'un programme;
- (d) mise en œuvre de toute entente conclue entre le gouvernement fédéral et des gouvernements des Premières nations portant sur l'administration d'une taxe ou d'un impôt.

L'Agence perçoit des revenus, y compris l'impôt sur le revenu, les taxes de vente et les cotisations d'assurance-emploi (AE), administre des lois fiscales, exécute certains programmes de prestations sociales pour les Canadiens pour le compte du gouvernement fédéral, des gouvernements provinciaux, territoriaux et des Premières nations et perçoit des montants pour d'autres groupes ou organismes, incluant les cotisations au Régime de pensions du Canada (RPC). Elle est responsable d'administrer et d'appliquer les lois ou parties de lois suivantes : la *Loi sur le droit pour la sécurité des passagers du transport aérien*, la *Loi sur l'ARC*, la *Loi sur les allocations spéciales pour enfants*, la partie V.1 de la *Loi sur les douanes*, l'article 2 de la *Loi sur les mesures d'aide liées au coût de l'énergie*, la *Loi sur l'accise*, la *Loi sur la taxe d'accise* (y compris la taxe sur les produits et services (TPS) et la taxe de vente harmonisée (TVH) à l'exception de la TPS/TVH sur les marchandises importées), la *Loi de 2001 sur l'accise*, la *Loi de l'impôt sur le revenu*, la *Loi de 2006 sur les droits d'exportation de produits de bois d'œuvre*, la *Loi sur la prestation universelle pour la garde d'enfants* et d'autres lois, y compris diverses lois provinciales.

Dans l'exécution de sa mission, l'Agence opère dans les secteurs d'activité suivants :

- (a) Observation en matière de déclaration : vérifie la divulgation complète et exacte faite par les contribuables au sujet de tous les renseignements nécessaires à l'établissement de leurs obligations fiscales;
- (b) Cotisations des déclarations et traitement des paiements : traite et valide les déclarations des contribuables; enregistre, établit et tient à jour les comptes des contribuables; reçoit les paiements;
- (c) Comptes débiteurs et observation en matière de production de déclaration : détermine et traite l'inobservation des exigences en matière d'enregistrement, de production et de remises des lois administrées par l'Agence;
- (d) Aide aux contribuables et aux entreprises : aide les contribuables à respecter leurs obligations en vertu du régime d'autocotisation;
- (e) Appels : fournit un processus de règlement des différends aux contribuables qui s'opposent aux décisions de l'Agence;
- (f) Programmes de prestations : fournit aux Canadiens des prestations calculées en fonction du revenu et d'autres services au nom du gouvernement fédéral, des gouvernements provinciaux (sauf le Québec) et des territoires.

2. Sommaire des principales conventions comptables

Aux fins des rapports financiers, les activités de l'Agence ont été réparties en deux jeux d'états financiers : les activités de l'Agence et les activités administrées. Les états financiers – Activités de l'Agence comprennent les revenus et les charges d'exploitation gérés par l'Agence et qui servent à la gestion de l'organisation. Les états financiers – Activités administrées comprennent les revenus et les charges gérés pour des tiers, tels le gouvernement fédéral, une province, un territoire ou tout autre groupe ou organisme. La séparation des activités de l'Agence et des activités administrées a pour but de faciliter, entre autres choses, l'évaluation du rendement de l'Agence sur le plan administratif dans l'exécution de son mandat.

Aux termes de l'alinéa 88(2) a) de la *Loi sur l'ARC*, les états financiers – Activités de l'Agence ont été préparés en conformité avec des principes comptables compatibles avec ceux utilisés dans l'établissement des états financiers du gouvernement du Canada. Ces principes comptables concordent avec les principes comptables généralement reconnus du Canada pour le secteur public. Voici un sommaire des principales conventions comptables :

(a) Crédits parlementaires

L'Agence est financée par le gouvernement du Canada sous forme de crédits parlementaires. La comptabilisation des crédits consentis à l'Agence ne correspond pas à la présentation établie selon les principes comptables généralement reconnus du Canada, les crédits étant fondés dans une large mesure sur les besoins de trésorerie. Ainsi, les éléments comptabilisés dans l'état de la situation financière et l'état des résultats ne sont pas nécessairement les mêmes que ceux fournis par les crédits parlementaires. La note 3 b) fournit un rapprochement général entre les deux méthodes de comptabilité.

(b) Encaisse nette fournie par le gouvernement du Canada

L'Agence utilise le Trésor pour cadre de fonctionnement. Le Trésor est administré par le receveur général du Canada. Toutes les rentrées de fonds sont déposées au Trésor et toutes les sorties de fonds sont faites à même le Trésor. L'encaisse nette fournie par le gouvernement correspond à l'écart entre toutes les rentrées et les sorties de fonds, incluant les opérations inter-organismes et interministérielles.

(c) Constatation des charges

Les charges sont enregistrées lors de la réception des biens et/ou lorsque les services sont rendus.

(d) Services reçus gratuitement d'autres organismes et ministères du gouvernement

Les charges comprennent les valeurs estimatives des services reçus gratuitement d'autres organismes et ministères du gouvernement. Les charges sont estimées en utilisant la formule de recouvrement de coûts.

(e) Constatation des revenus

Les revenus non fiscaux sont constatés lorsque les services sont rendus par l'Agence.

(f) Immobilisations

Les frais de 10 000 \$ et plus engagés par l'Agence pour l'achat ou le développement des immobilisations sont inscrits à l'actif et amortis en fonction de la vie utile des biens. Les éléments semblables dont le coût est inférieur à 10 000 \$ sont passés en charges.

Les immobilisations sont amorties selon la méthode de l'amortissement linéaire sur leur durée de vie utile estimative, comme suit :

Catégorie d'actifs	Durée de vie utile
Matériel, outillage et ameublement	10 ans
Logiciels développés à l'interne	5-10 ans
Véhicules et autres moyens de transport	5 ans
Matériel lié aux technologies de l'information	5 ans
Logiciels commerciaux	3 ans
Immobilisations louées	Durée des baux

Les immobilisations en cours de construction ou en développement ne sont pas amorties jusqu'au moment où elles sont achevées et mises en service.

(g) Somme à recevoir du Trésor

La somme à recevoir du Trésor découle d'un écart temporaire entre le moment où une opération affecte les autorisations de l'Agence et le moment où elle est traitée par le Trésor. Elle correspond au montant net de l'encaisse que l'Agence a le droit de prélever du Trésor sans autre autorisation.

(h) Avantages sociaux futurs

(i) Régime de retraite

Tous les employés admissibles participent au Régime de retraite de la fonction publique administré par le gouvernement du Canada. Les cotisations versées à titre d'employeur représentent le coût complet pour l'Agence. Ces montants sont équivalents à un multiple des cotisations versées par les employés et pourraient changer au fil du temps selon la situation financière du Régime. Les cotisations de l'Agence sont imputées à l'exercice au cours

duquel les services sont rendus et représentent l'ensemble de ses obligations en matière de prestations de retraite. En vertu des dispositions en vigueur, l'Agence n'est pas tenue de verser des cotisations au titre des insuffisances actuarielles du Régime de retraite de la fonction publique.

(ii) Indemnités de départ

Les employés ont droit à des indemnités de départ tel que le prévoient les conventions collectives et les conditions d'emploi. Le coût de ces indemnités est imputé aux résultats de l'exercice au cours duquel les services sont rendus par les employés pour les gagner. L'obligation relative aux indemnités de départ des employés de l'Agence est établie à partir des résultats de l'évaluation actuarielle de l'ensemble des employés du gouvernement.

(i) Congés annuels et compensatoires

Les congés annuels et compensatoires sont passés en charges au fur et à mesure que les employés en acquièrent le droit en vertu de leurs conditions d'emploi respectives. Le passif au titre des congés annuels et compensatoires est calculé en fonction des niveaux de rémunération en vigueur à la fin de l'exercice, pour tous les crédits de congés annuels et compensatoires non utilisés accumulés par les employés.

(j) Régime d'avantages sociaux

L'Agence participe au régime d'avantages sociaux (santé et dentaire) qui est parrainé par le gouvernement du Canada. Les cotisations de l'Agence sont enregistrées au coût et sont incluses dans les charges liées au personnel dans l'exercice où elles sont engagées et représentent l'obligation totale de l'Agence à l'endroit de ce régime. En vertu des dispositions en vigueur, l'Agence n'est pas tenue de verser des cotisations pour tout passif non capitalisé relié à ce régime.

(k) Passif éventuel

Le passif éventuel est une obligation potentielle qui peut devenir une obligation réelle advenant la réalisation ou non d'un ou plusieurs événements futurs. S'il est probable que l'événement futur surviendra ou non, et qu'une estimation raisonnable de la perte peut être établie, un passif estimatif et une charge sont enregistrés. Si la probabilité de l'événement ne peut être déterminée, la meilleure estimation de l'Agence est divulguée comme éventualité dans les notes complémentaires aux états financiers.

(l) Incertitude relative à la mesure

L'établissement des présents états financiers exige de la direction qu'elle fasse des estimations et pose des hypothèses qui influent sur les montants des actifs, des passifs, des revenus et des charges déclarés dans les états financiers. Au moment de la préparation des présents états financiers, la direction considère que les estimations et les hypothèses sont raisonnables. Les indemnités de départ, le passif éventuel, la durée de vie utile des immobilisations, les services reçus gratuitement et la provision pour créances douteuses sont les principaux éléments pour lesquels des estimations sont faites. Les résultats réels pourraient différer de manière significative des estimations actuelles. Ces estimations sont revues régulièrement et lorsqu'il devient nécessaire de les corriger, les ajustements sont inscrits dans les états financiers de l'exercice au cours duquel ils deviennent connus.

3. Crédits parlementaires

L'Agence reçoit la plus grande partie de son financement sous forme de crédits parlementaires annuels. Les éléments constatés dans l'état de la situation financière et dans l'état des résultats d'un exercice peuvent être financés au moyen de crédits parlementaires qui ont été autorisés dans des exercices précédents, l'exercice courant ou qui le seront dans des exercices futurs. En conséquence, le coût d'exploitation net de l'Agence, pour l'exercice, diffère selon qu'il est présenté selon la méthode du financement par le gouvernement ou selon la méthode de la comptabilité d'exercice. Les tableaux qui suivent présentent le rapprochement des écarts.

(a) Rapprochement des crédits fournis par le Parlement et ceux utilisés

	2009	2008
	(en milliers de dollars)	
Crédits parlementaires fournis :		
Crédit 1 – Dépenses de fonctionnement de l'ARC	3 326 531	3 160 637
Montants réutilisables en vertu de l'article 60(2) de la <i>Loi sur l'ARC</i>	219 585	171 763
Utilisation du produit de la vente de biens excédentaires de l'État	785	126
Charges législatives		
Cotisations législatives aux régimes d'avantages sociaux	419 900	402 012
Paiements aux provinces en vertu de la <i>Loi de 2006 sur les droits d'exportation de produits de bois d'œuvre</i> ¹	180 495	603 602
Versements d'allocations spéciales pour enfants ¹	211 848	208 163
Prestation liée au coût de l'énergie ¹	489	992
Droits des agences de recouvrement	9 067	12 431
Autres	1 962	437
	4 370 662	4 560 163
Moins :		
Crédits disponibles pour l'emploi dans les exercices ultérieurs ²	(147 065)	(134 871)
Crédits annulés	(24 941)	(2 333)
Charges liées aux Activités administrées ¹	(393 800)	(813 821)
	(565 806)	(951 025)
Total des crédits parlementaires utilisés	3 804 856	3 609 138

¹ Conformément à la répartition des activités dans les états financiers comme décrite à la note 2, l'allocation pour frais de chauffage allouée à titre gracieux, qui a été autorisée en vertu du crédit 1 – ARC (dépenses de fonctionnement), ainsi que les paiements en vertu de la *Loi sur les droits d'exportation de produits de bois d'œuvre*, les versements d'allocations spéciales pour enfants et la prestation liée au coût de l'énergie, sont présentés sous la rubrique des charges administrées au nom du gouvernement fédéral dans l'état des charges et recouvrements administrés des états financiers – Activités administrées de l'Agence.

² En vertu de l'alinéa 60(1) de la *Loi sur l'ARC*, la partie non utilisée à la fin d'un exercice des crédits consentis par le Parlement à l'usage de l'Agence est annulée à la fin de l'exercice suivant.

(b) Rapprochement du coût d'exploitation net et des crédits parlementaires utilisés

	2009	2008
	(en milliers de dollars)	
Coût d'exploitation net	3 896 139	3 548 108
Charges n'exigeant pas l'utilisation de crédits de l'exercice en cours :		
Amortissement des immobilisations (Note 9)	(88 377)	(79 805)
Ajustement aux charges à payer des exercices antérieurs	5 175	1 220
Perte sur la cession ou radiation d'immobilisations	(23 947)	(2 071)
Services reçus gratuitement d'autres organismes et ministères du gouvernement (Note 11)	(250 314)	(211 053)
Autres	9 578	22 935
	(347 885)	(268 774)
Acquisitions d'actifs financées par les crédits de l'exercice en cours		
Immobilisations	126 321	137 655
Charges payées d'avance	3 263	539
	129 584	138 194
Variation nette des besoins de financement futurs :		
Indemnités de départ	(110 367)	(14 448)
Salaires congés annuels et compensatoires	(29 243)	(11 024)
	(139 610)	(25 472)
Revenus non fiscaux non affectés au crédit 1 (Note 10) :		
Revenus non fiscaux réutilisables	215 554	173 068
Revenus non fiscaux non réutilisables	51 074	44 014
	266 628	217 082
Total des crédits parlementaires utilisés	3 804 856	3 609 138

(c) Rapprochement de l'encaisse nette fournie par le gouvernement du Canada et des crédits parlementaires utilisés

	2009	2008
	(en milliers de dollars)	
Encaisse nette fournie par le gouvernement du Canada	3 481 533	3 322 170
Revenus non fiscaux non affectés au crédit 1 (Note 10) :		
Revenus non fiscaux réutilisables	215 554	173 068
Revenus non fiscaux non réutilisables	51 074	44 014
	266 628	217 082
Variation de l'encaisse nette n'affectant pas les crédits parlementaires de l'exercice :		
Variation nette des créditeurs, charges à payer, salaires à payer et autres passifs	59 192	(109 948)
Variation nette de l'encaisse et des créances	17 531	168 223
Autres ajustements	(20 028)	11 611
	56 695	69 886
Total des crédits parlementaires utilisés	3 804 856	3 609 138

4. Créances et avances

	2009	2008
	(en milliers de dollars)	
Créances – apparentés (Note 11)	2 423	17 969
Créances – tiers	736	2 594
Avances aux employés	2 236	2 154
Trop payés – salaires	3 095	2 816
	8 490	25 533
Moins : provision pour créances douteuses	(779)	(324)
	7 711	25 209

5. Immobilisations

Catégorie d'immobilisations	Coût		
	Solde d'ouverture	Acquisitions	Cessions et ajustements
	(en milliers de dollars)		
Matériel, outillage et ameublement	14 778	1 122	1 534
Logiciels (commerciaux, développés et/ou en développement à l'interne)	480 295	96 221	17 188
Véhicules et autres moyens de transport	2 324	384	270
Matériel lié aux technologies de l'information incluant les immobilisations louées (Note 6)	285 714	48 084	135 495
Total	783 111	145 811	154 487

Catégorie d'immobilisations	Amortissement cumulé		
	Solde d'ouverture	Amortissement	Cessions et ajustements
	(en milliers de dollars)		
Matériel, outillage et ameublement	10 464	736	1 418
Logiciels (commerciaux, développés et/ou en développement à l'interne)	126 101	50 112	369
Véhicules et autres moyens de transport	1 373	386	236
Matériel lié aux technologies de l'information incluant les immobilisations louées (Note 6)	188 702	37 143	128 375
Total	326 640	88 377	130 398

Catégorie d'immobilisations	Valeur comptable nette – 2009	Valeur comptable nette – 2008
	(en milliers de dollars)	
Matériel, outillage et ameublement	4 584	4 314
Logiciels (commerciaux, développés et/ou en développement à l'interne)	383 484	354 194
Véhicules et autres moyens de transport	915	951
Matériel lié aux technologies de l'information incluant les immobilisations louées (Note 6)	100 833	97 012
Total	489 816	456 471

Le coût des immobilisations en construction ou en développement, qui n'est pas amorti, s'élève à 166 996 563 \$ pour les logiciels et à 0 \$ pour le matériel lié aux technologies de l'information au 31 mars 2009 (130 045 789 \$ et 142 395 \$ respectivement au 31 mars 2008).

6. Obligations au titre d'immobilisations louées

L'Agence a mis sous contrats de location du matériel lié aux technologies de l'information dont la valeur s'élève à 15 374 292 \$ au 31 mars 2009 et dont l'amortissement cumulé s'élève à 1 601 489 \$ (12 777 282 \$ et 6 783 114 \$ respectivement au 31 mars 2008). Ces contrats de location viennent à échéance le 30 septembre 2012. Les obligations pour les exercices à venir incluent :

	2009	2008
	(en milliers de dollars)	
2008-2009	-	5 443
2009-2010	4 110	-
2010-2011	4 110	-
2011-2012	4 110	-
2012-2013	2 054	-
Total des versements minimaux de location	14 384	5 443
Moins : intérêts théoriques (3,32 %)	822	77
Solde des obligations au titre d'immobilisations louées	13 562	5 366

7. Avantages sociaux futurs

(a) Régime de retraite

L'Agence et tous les employés admissibles cotisent au Régime de retraite de la fonction publique dont le promoteur est le gouvernement du Canada. Les prestations de retraite s'accumulent pour une période maximale de 35 années, à un taux de deux pour cent par année de service ouvrant droit à la retraite, multiplié par la moyenne du salaire des cinq meilleures années de service consécutives. Les prestations sont intégrées aux prestations du Régime de pensions du Canada et du Régime des rentes du Québec et sont indexées selon la hausse de l'indice des prix à la consommation.

Les cotisations de l'Agence et des employés au Régime de retraite de la fonction publique au cours de l'exercice se sont élevées à :

	2009	2008
	(en milliers de dollars)	
Cotisations patronales	303 167	293 066
Cotisations salariales	143 145	128 115

La responsabilité de l'Agence envers le Régime est limitée à ses cotisations. Les surplus ou déficits actuariels sont enregistrés dans les états financiers du gouvernement du Canada.

(b) Indemnités de départ

L'Agence paie des indemnités de départ à ses employés fondées sur l'admissibilité, les années de service et le salaire en fin d'emploi. Ces indemnités de départ ne sont pas capitalisées. Les indemnités seront payées à même les crédits parlementaires futurs. Au 31 mars, les informations utiles à l'égard de ces indemnités de départ sont les suivantes :

	2009	2008
	(en milliers de dollars)	
Indemnités de départ au début de l'exercice	509 479	495 031
Coût de l'exercice	149 601	49 265
Indemnités versées au cours de l'exercice	(39 234)	(34 817)
Indemnités de départ à la fin de l'exercice	619 846	509 479

8. Passif net

Le passif net représente le passif de l'Agence, après déduction des actifs, qui n'a pas encore été financé par des crédits. Les indemnités de départ et les congés annuels et compensatoires en constituent les principaux éléments. Ces montants seront financés par les crédits parlementaires des exercices ultérieurs à mesure qu'ils seront payés.

9. Charges par catégorie

L'état des résultats présente les charges par activité de programme. Le tableau ci-dessous présente les charges par catégorie.

	2009	2008
	(en milliers de dollars)	
Personnel		
Salaires	2 226 094	2 072 227
Autres avantages et indemnités (incluant les avantages sociaux tels que décrits dans la Note 7)	1 014 419	846 454
	3 240 513	2 918 681
Locaux	312 681	290 362
Services professionnels et d'affaires	222 044	210 344
Transports et communications	201 274	195 354
Frais d'administration de la taxe de vente fédérale par la province de Québec	131 732	140 663
Amortissement des immobilisations (Note 5)	88 377	79 805
Achats de matériel	67 720	55 731
Services de réparation et d'entretien	66 298	73 439
Fournitures et approvisionnements	36 824	39 989
Autres services et charges	27 485	8 857
Perte sur la cession et la radiation d'immobilisations	23 947	2 071
Services de publicité, d'information et d'imprimerie	9 746	6 503
Location de matériel	5 057	5 962
TOTAL DES CHARGES	4 433 698	4 027 761

10. Revenus non fiscaux par catégorie

L'état des résultats présente les revenus non fiscaux par activité de programme. Le tableau ci-dessous présente les revenus non fiscaux par catégorie. La nature de chaque catégorie est définie par le traitement comptable permis du point de vue des crédits parlementaires.

	2009	2008
	(en milliers de dollars)	
Revenus non fiscaux affectés au crédit 1 – ARC (dépenses de fonctionnement)		
Frais d'administration de la Loi sur l'assurance-emploi	143 419	140 344
Frais d'administration du Régime de pensions du Canada	127 512	122 227
	270 931	262 571
Revenus non fiscaux réutilisables		
Frais de services	158 965	141 668
Frais d'administration provenant des provinces et territoires	53 501	28 401
Droits relatifs aux décisions anticipées	2 060	2 043
Autres revenus réutilisables	1 028	956
	215 554	173 068
Revenus non fiscaux non réutilisables		
Recouvrement du coût des avantages sociaux relatif aux revenus affectés au crédit 1 et aux revenus réutilisables	48 565	41 650
Autres revenus non fiscaux	2 509	2 364
	51 074	44 014
TOTAL DES REVENUS NON FISCAUX	537 559	479 653

11. Opérations entre apparentés

En vertu du principe de propriété commune, l'Agence est apparentée à tous les ministères, organismes et sociétés d'État du gouvernement du Canada. L'Agence bénéficie aussi de services reçus gratuitement d'autres organismes et ministères du gouvernement tels que présentés dans la partie a). Les opérations entre apparentés sont conclues dans le cours normal de ses activités et aux conditions commerciales normales s'appliquant aux particuliers et entreprises.

(a) Services reçus gratuitement d'autres organismes et ministères du gouvernement

Au cours de l'exercice, l'Agence a reçu gratuitement divers services d'autres organismes et ministères du gouvernement. Les coûts estimatifs des plus importants services reçus gratuitement sont :

	2009	2008
	(en milliers de dollars)	
Cotisations patronales aux régimes de soins de santé et au régime de soins dentaires – Secrétariat du Conseil du Trésor	187 748	154 143
Services juridiques – Justice Canada	57 508	50 761
Services de vérification – Bureau du vérificateur général du Canada	1 858	2 470
Service de la paye – Travaux publics et Services gouvernementaux Canada	1 814	1 589
Indemnités pour accidents du travail – Ressources humaines et Développement des compétences Canada	1 386	2 090
	250 314	211 053

(b) Soldes des comptes créditeurs et débiteurs à la fin de l'exercice avec des apparentés :

	2009	2008
	(en milliers de dollars)	
Créances (Note 4)	2 423	17 969
Créditeurs	33 398	12 937

12. Conseil de direction

Conformément à la *Loi sur l'ARC*, un Conseil de direction est chargé de la supervision de la structure organisationnelle et de l'administration de l'Agence et de la gestion de ses ressources, de ses services, de ses biens, de son personnel et de ses marchés. Les charges de l'exercice liées aux activités du Conseil de direction s'élèvent à 1 467 191 \$ (2008 – 1 540 790 \$) et sont incluses dans le coût d'exploitation net. Ce montant comprend les paiements au Conseil de direction, au personnel du secrétariat, les charges de déplacements et autres charges.

13. Passif éventuel

Dans le cadre de ses activités, l'Agence est la partie défenderesse dans certains litiges en cours ou imminents. La meilleure estimation du montant qui sera versé à l'égard des litiges qui seront probablement perdus est comptabilisée dans les créditeurs et charges à payer. Tous les autres litiges, excluant ceux évalués comme étant improbables d'être perdus, sont considérés comme des passifs éventuels et les montants connexes sont divulgués lorsque le montant de l'éventualité peut être raisonnablement estimé. Au 31 mars 2009, le passif éventuel pour réclamations et litiges en cours ou imminents a été estimé à 71 920 758 \$ (64 058 083 \$ au 31 mars 2008).

14. Obligations contractuelles

De par leur nature, les activités de l'Agence peuvent donner lieu à des marchés et obligations importants en vertu desquels l'Agence s'engage à effectuer des paiements échelonnés sur plusieurs années, pour la prestation de services et/ou la fourniture de biens. Voici les principales obligations contractuelles, autres que les obligations au titre d'immobilisations louées (note 6), pour lesquelles une estimation raisonnable peut être faite :

	2010	2011	2012	2013	2014 et suivantes	Total
	(en milliers de dollars)					
Contrats de location-exploitation	1 442	1 032	88	37	190	2 789

15. Chiffres correspondants

Certains chiffres correspondants ont été reclassés afin de les rendre conformes à la présentation utilisée pour l'exercice courant.

Discussion et analyse des états financiers – Activités de l'Agence

Introduction

Cette section des états financiers contient des renseignements supplémentaires non vérifiés sur les activités de l'Agence, fondés sur une comptabilité d'exercice, tels qu'ils sont inscrits dans les états financiers vérifiés – activités de l'Agence. Elle fournit également un aperçu de la gestion des risques d'entreprise.

Faits saillants des états financiers

Il y a trois changements importants apportés à l'administration des programmes qui ont influencé les résultats dans les états financiers.

1. Administration de l'impôt sur le revenu des sociétés pour l'Ontario

Selon le protocole d'accord concernant l'administration unique de l'impôt ontarien des sociétés signé le 6 octobre 2006, les gouvernements du Canada et de l'Ontario se sont entendus pour transférer l'administration de l'impôt sur le revenu des sociétés de l'Ontario du Ministère du Revenu de l'Ontario (MRO) à l'Agence du revenu du Canada (ARC) à partir de l'année fiscale 2009. L'ARC a reçu 210,5 millions de dollars de fonds du gouvernement fédéral sur quatre années (2006-07 à 2009-10) pour des coûts de développement et de transition liés à cette initiative. De ce montant, 61,3 millions de dollars a été dépensé au cours de l'exercice financier 2008-2009.

À ce jour, l'initiative de l'administration de l'impôt sur le revenu des sociétés pour l'Ontario a franchi toutes ses étapes clés. L'ARC a commencé à recevoir des acomptes provisionnels de sociétés pour les impôts fédéral et provincial combinés depuis février 2008. Le 3 avril 2008, la majorité de l'administration de l'impôt sur le revenu des sociétés de l'Ontario a été transférée à l'ARC pour les années fiscales précédant 2008. L'ARC a commencé à fournir des services de vérification intégrée et d'autres activités reliées, telles que des décisions, interprétations, objections et appels pour 2008 et les années fiscales précédentes. Plus de 300 employés du MRO ont été transférés à l'ARC pour aider à assumer ce volume de travail additionnel.

Toutes les ententes nécessaires sont maintenant en place pour que l'ARC puisse administrer les rapports d'impôts sur le revenu des sociétés T2 harmonisés à partir de 2009.

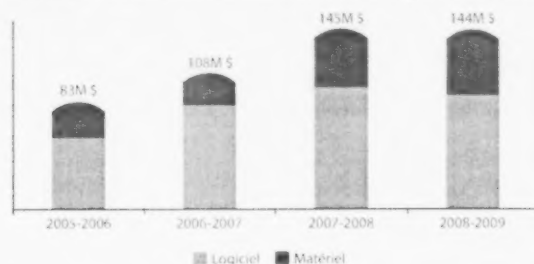
2. Investissements dans les systèmes de la technologie de l'information (TI)

Au cours de l'exercice 2009, l'ARC a mené plusieurs projets à grande échelle qui ont demandé des investissements importants dans l'élaboration de systèmes de la TI. En combinaison aux acquisitions d'équipement de TI, l'Agence a investi 144 millions de dollars en immobilisations reliées aux TI au cours de cet exercice financier.

La valeur de ces nouvelles immobilisations a été compensée par une légère croissance de l'amortissement durant l'exercice. Les projets à grande échelle de la TI, par nature, demandent généralement des investissements sur plusieurs années. Ces investissements cumulatifs augmentent les immobilisations globales de l'ARC au moment où ils sont faits, cependant, l'amortissement qui est associé à ces immobilisations ne débute qu'après que le projet soit terminé et que le système entre en production. Ceci a contribué à l'augmentation de l'amortissement de l'ARC au cours de l'exercice fiscal 2009, puisque des systèmes complétés sont entrés en mode de production et sont ainsi devenus sujet à l'amortissement. L'amortissement total réclamé par l'ARC en 2009 était de 88 millions de dollars.

Le tableau suivant donne un aperçu des investissements en technologie de l'information qui ont été comptabilisés à titre d'immobilisations au cours des quatre dernières années.

Tableau 18 : Investissements en technologie de l'information dans les immobilisations



3. Augmentation des revenus non fiscaux

Les états financiers de l'ARC affichent une augmentation notable des revenus non fiscaux de 58 millions de dollars. L'augmentation est attribuable à la fourniture de services liés à la TI à l'Agence des services frontaliers du Canada, puis aux frais d'administration facturés à la province de l'Ontario pour l'administration de l'impôt sur le revenu des sociétés pour l'Ontario et à la province de la Colombie-Britannique pour l'administration du crédit d'impôt et du dividende sur les mesures climatiques de la Colombie-Britannique.

Analyse du coût d'exploitation net

Le coût d'exploitation net de 2008-2009 de l'Agence a augmenté de 348 millions de dollars comparativement à 2007-2008. Les charges de l'Agence se chiffrent à 4 434 millions de dollars en 2008-2009 (2007-2008 – 4 028 millions de dollars) (voir la Note 9 des états financiers – Activités de l'Agence pour la ventilation des charges par catégorie). Après ajustement pour les revenus non fiscaux de 538 millions de dollars (2007-2008 – 480 millions de dollars), le coût d'exploitation net se chiffre à 3 896 millions de dollars, tel que démontré ci-dessous :

Détails du coût d'exploitation net

Charges	2009	2008
	(en milliers de dollars)	
Personnel	3 240 513	2 918 681
Locaux	312 681	290 362
Matériel et services de TI	289 559	244 870
Transport et communications	201 274	195 354
Services professionnels et d'affaires excluant TI	168 674	160 742
Frais d'administration de la taxe de vente fédérale – province de Québec	131 732	140 663
Autres	89 265	77 089
Total des charges	4 433 698	4 027 761
Moins : Revenus non fiscaux	537 559	479 653
Coût d'exploitation net	3 896 139	3 548 108

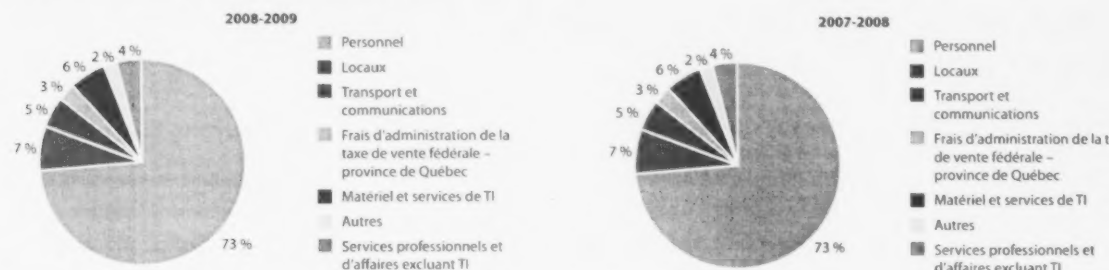
Les charges de l'Agence sont constituées de 73 % de charges relatives au personnel (salaires, autres indemnités et avantages) et de 27 % de charges non relatives au personnel, tel qu'il est illustré par la figure ci-dessous.

Les charges relatives au personnel sont le principal inducteur de coûts de l'Agence. Plusieurs facteurs ont contribué à l'augmentation nette de 322 millions de dollars pour ce type de charges en 2008-2009. Cela comprend des révisions de salaires conformément aux clauses des conventions collectives, le coût d'autres indemnités et avantages sociaux, et l'augmentation de l'effectif en raison de nouvelles initiatives, telle que l'administration de l'impôt sur le revenu des sociétés pour l'Ontario.

Au total, les charges non relatives au personnel ont augmenté de 84 millions de dollars. Les principales composantes des charges non relatives au personnel sont constituées de charges liées aux locaux, ainsi qu'au transport et communications, qui sont, pour la plupart, liées aux charges relatives au personnel. La croissance de 45 millions de dollars des coûts de la TI est reliée à l'augmentation des charges d'amortissement, aux projets d'investissement, au renouvellement de l'infrastructure et à la croissance. Les coûts d'administration de la taxe fédérale sur les produits et services par la province

de Québec sont retournés à des niveaux plus normaux comparativement aux années fiscales précédentes au cours desquelles la Province a encouru des coûts plus élevés reliés à la mise à niveau de leurs systèmes de technologie de l'information.

Tableau 19 : Charges totales par catégorie



Gestion des risques d'entreprises

L'objectif du Programme de gestion des risques d'entreprise (GRE) est de s'assurer que l'Agence élabore et met en œuvre une approche systématique et globale de la gestion des risques en tant qu'une fonction de gestion complètement intégrée dans les processus et les mécanismes de prise de décisions, de planification et d'établissement de rapports de l'Agence.

À l'appui de la gestion des risques de l'entreprise, les deux principaux produits émanant du Programme de GRE sont l'Inventaire des risques de l'entreprise (IRE) et le *Plan d'action de l'ARC axé sur le risque*. L'IRE présente un aperçu stratégique et de haut niveau des risques de l'Agence à un moment donné. La réponse de l'Agence à chaque risque de l'IRE est décrite dans un document, le *Plan d'action de l'ARC axé sur le risque*.

En plus des efforts visant à harmoniser les renseignements sur les risques de l'entreprise avec les cycles de planification et d'affectation des ressources, l'Agence s'efforce d'intégrer les renseignements sur les risques et les engagements en matière de risques dans d'autres produits et processus clés, y compris le Plan d'entreprise, le Plan de la vérification et de l'évaluation de l'entreprise et le régime de responsabilisation des cadres de direction.

Observation des lois, règlements et politiques

En plus des lois administrées par l'Agence du revenu du Canada (ARC), cette dernière est elle-même assujettie à une vaste gamme de lois, règlements et politiques, tels que ceux liés à la gestion financière, à la comptabilité ainsi qu'à l'établissement de rapports et à l'accès à l'information. En vue de s'assurer de l'observation, l'ARC a mis en œuvre des cadres, des systèmes et des procédures de décision appropriés dans chaque domaine. L'Agence dépend également de ses compétences reconnues en gestion du changement et de projet pour s'adapter aux nouvelles exigences au fur et à mesure qu'elles se présentent.

Optimisation des ressources

Il existe un risque perpétuel que, à tout moment, la méthode utilisée par l'Agence pour déployer ses ressources soit sous-optimale. Les changements interminables apportés aux responsabilités et à l'environnement de l'Agence exigent que cette dernière adapte constamment la façon dont ses ressources sont utilisées. De plus, il existe un besoin continu d'équilibrer les exigences opérationnelles immédiates avec les exigences d'investissement à long terme. En vue d'atténuer ce risque, l'Agence suit un cadre financier rigoureux et participe aux processus continus de réattribution auxquels participent toute l'équipe des cadres supérieurs.

Réceptivité et résilience organisationnelles

Le rythme de la modification législative, la taille et la complexité d'un bon nombre de ses projets majeurs (tels que l'harmonisation de la taxe de vente de l'Ontario et de la Colombie Britannique avec la taxe fédérale sur les produits et services) et toutes les formes de désastres et d'interruptions des activités pourraient nuire à la capacité de l'Agence de répondre aux changements de façon opportune. En vue d'atténuer les risques, l'Agence a établi une capacité considérable pour la gestion du changement et de projet dans l'ensemble de son organisation. Elle a aussi effectué la mise en œuvre de plans d'urgence et de continuité des opérations afin de garantir une réponse appropriée dans les situations d'urgence.

Attente des clients, des intervenants, des contribuables et des prestataires

Le grand nombre de gens et d'organisations desservis par l'Agence ont des besoins et des attentes en constante évolution en ce qui concerne les façons dont ils reçoivent les services. Par conséquent, l'Agence doit demeurer attentive aux demandes de son environnement et adapter ses mécanismes de prestation de services, dans la mesure du possible. En vue d'atténuer le risque d'échec de ce projet, l'Agence réexamine sans cesse ses stratégies et participe à la restructuration des processus.

Capacités et compétences en matière de ressources humaines

L'Agence a besoin d'un des effectifs les plus importants du gouvernement fédéral et dont les membres sont hautement qualifiés. Le maintien de cet effectif comprend la gestion des risques associés à la capacité de recrutement et de maintien en poste des employés dans un environnement concurrentiel. Au moyen de nombreuses pratiques importantes de gestion des ressources humaines, l'Agence s'efforce d'offrir des possibilités de carrière intéressantes aux employés actuels et éventuels, s'assurant ainsi d'un niveau élevé et continu de capacité.

Gestion des connaissances

Étant donné que de plus en plus des tâches habituelles de l'Agence sont automatisées, son effectif se compose de plus en plus de travailleurs du savoir. Un enjeu constant est la capacité de diffuser efficacement les connaissances dans l'ensemble de l'effectif. Il existe un risque selon lequel le défaut de surmonter cet enjeu empêchera l'Agence d'atteindre une efficacité maximale. Il s'agit d'une nouvelle zone d'attention à l'Agence au fur et à mesure qu'elle tente de faire fond sur des programmes solides de formation et d'apprentissage.

Code de déontologie et de conduite destiné aux employés

Un comportement non éthique de la part d'un employé peut nuire à toute l'organisation. L'Agence impose à ses employés les normes d'éthique les plus élevées avec un Code de déontologie et de conduite strict et des efforts continus visant à inculquer un engagement solide envers le Code dans l'ensemble de l'organisation. Afin d'aborder toutes les infractions soulevées, l'Agence dispose de sa propre capacité d'enquête et de ses propres processus disciplinaires ainsi que d'un recours aux organismes appropriés d'application de la loi.

Protection des renseignements

Les contribuables et les prestataires, qu'il s'agisse de particuliers ou de sociétés, confient à l'Agence de vastes quantités de renseignements personnels et confidentiels. La protection de ces renseignements a toujours été l'une des priorités les plus élevées de l'Agence. Les menaces possibles à la sécurité des fonds de renseignements comprennent les intrusions involontaires ainsi que les tentatives délibérées d'obtenir l'accès. L'Agence dispose d'un système élaboré de contrôles qui aborde toutes les menaces connues. Malgré tout, l'Agence doit faire preuve de vigilance puisque de nouvelles menaces sont constamment soulevées.

Réceptivité de la technologie de l'information

Depuis de nombreuses années, l'Agence est devenue de plus en plus dépendante de la technologie de l'information (TI) pour effectuer la prestation de ses programmes et services. Les nombreux programmes de l'Agence sont pris en charge par une technologie très complexe et les nouvelles applications sont de plus en plus perfectionnées. Les principaux facteurs de la réussite comprennent une gouvernance solide de la TI (rôles et responsabilités clairs) ainsi qu'une bonne harmonisation entre les unités opérationnelles et la TI. L'Agence continue d'améliorer ses approches de gestion de projet, particulièrement à l'étape de définition des exigences, afin de s'assurer que le partenariat entre les unités opérationnelles et les spécialistes de la TI entraîne un maximum de valeur ajoutée.

Durabilité de la technologie de l'information

L'Agence a un investissement important dans les biens de matériel et de logiciels de la TI. Un grand nombre des applications les plus importantes sont personnalisées. Le fait de s'assurer que ces biens demeurent à jour et en bon état après l'acquisition initiale demande un investissement très important de ressources ainsi que de bonnes stratégies pour le classement par ordre de priorité des projets d'entretien et de renouvellement. Le défaut de faire les investissements nécessaires pourrait être désastreux pour l'Agence et ses gouvernements intervenants. L'Agence est devenue de plus en plus sophistiquée en ce qui concerne sa planification et son exécution d'investissements pour la durabilité, mais est loin d'avoir relâché sa vigilance pour ce qui est du risque résiduel auquel elle fait face.

**États financiers vérifiés –
Activités administrées**



Auditor General of Canada
Verificatrice générale du Canada

RAPPORT DU VÉRIFICATEUR

Au Conseil de direction de l'Agence du revenu du Canada
et au ministre du Revenu national

J'ai vérifié l'état de l'actif et du passif administrés de l'Agence du revenu du Canada au 31 mars 2009 et les états des revenus administrés, des charges et recouvrements administrés et des flux de trésorerie administrés de l'exercice terminé à cette date. La responsabilité de ces informations financières incombe à la direction de l'Agence. Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur ces informations financières en me fondant sur ma vérification.

Ma vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada. Ces normes exigent que la vérification soit planifiée et exécutée de manière à fournir l'assurance raisonnable que les informations financières sont exemptes d'inexactitudes importantes. La vérification comprend le contrôle par sondages des éléments probants à l'appui des montants et des autres éléments d'information fournis dans les informations financières. Elle comprend également l'évaluation des principes comptables suivis et des estimations importantes faites par la direction, ainsi qu'une appréciation de la présentation d'ensemble des informations financières.

À mon avis, ces états donnent, à tous les égards importants, une image fidèle de l'actif et du passif administrés de l'Agence du revenu du Canada au 31 mars 2009 ainsi que des résultats de ses activités et de ses flux de trésorerie administrés pour l'exercice terminé à cette date selon les conventions comptables énoncées à la note 2 afférente aux états.

La vérificatrice générale du Canada,

Sheila Fraser, FCA
Ottawa, Canada

Le 20 août 2009

Agence du revenu du Canada
État de l'actif et du passif administrés

31 mars
(en milliers de dollars)

	2009	2008
ACTIF ADMINISTRÉ		
Fonds en caisse	4 857 057	5 472 607
Sommes à recevoir des contribuables (après déduction de la provision pour créances douteuses de 9 347 081 \$ en 2009 et 8 612 494 \$ en 2008) (note 3)	70 147 779	64 527 046
Sommes à recevoir en vertu des règlements au civil sur le tabac (note 4)	699 900	-
TOTAL DE L'ACTIF	75 704 736	69 999 653
PASSIF ADMINISTRÉ		
Sommes à payer aux contribuables (note 5)	50 850 197	48 997 229
Sommes à payer aux provinces (note 6)	708 521	322 097
Comptes de dépôt (note 7)	107 804	103 068
	51 666 522	49 422 394
Somme nette due au Trésor au nom du gouvernement du Canada et de tiers (note 8)	24 038 214	20 577 259
TOTAL DU PASSIF	75 704 736	69 999 653

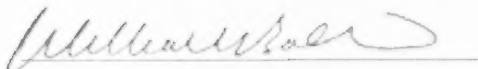
Passifs éventuels (note 9)

Les notes complémentaires font partie intégrante des présents états financiers.

Approuvé par :

Le commissaire et premier dirigeant,

Directrice et présidente intérimaire du
Conseil de direction,



William V. Baker



Sylvie Tessier, IAS.A

Agence du revenu du Canada État des revenus administrés

Exercice terminé le 31 mars
(en milliers de dollars)

	2009	2008
Revenus administrés au nom du gouvernement fédéral		
Impôt sur le revenu		
Particuliers et fiducies	116 124 037	113 157 564
Sociétés	29 475 891	40 627 679
Retenues d'impôt auprès des non-résidents	6 297 910	5 692 904
	151 897 838	159 478 147
Autres taxes et droits		
Taxe sur les produits et services (note 10)	9 520 763	11 547 915
Taxes sur l'énergie	5 126 184	5 047 662
Autres taxes et droits d'accise	2 984 023	3 156 001
Droits divers (note 11)	599 846	807 621
	18 230 816	20 559 199
Total des revenus fiscaux	170 128 654	180 037 346
Cotisations d'assurance-emploi	17 217 052	16 877 137
Intérêts, pénalités et autres revenus (note 12)	5 249 952	5 198 578
Revenus administrés au nom du gouvernement du Canada	192 595 658	202 113 061
Charge d'intérêts	(1 839 418)	(1 055 683)
Revenus nets administrés au nom du gouvernement du Canada	190 756 240	201 057 378
 Revenus administrés au nom des gouvernements provinciaux, territoriaux et des Premières nations		
Impôt sur le revenu	50 505 062	50 249 280
Particuliers et fiducies	7 963 465	4 834 497
Sociétés (note 13)	58 468 527	55 083 777
Taxe de vente harmonisée	956 460	1 039 154
Autres revenus (note 14)	767 855	235 801
Revenus administrés au nom des gouvernements provinciaux, territoriaux et des Premières nations	60 192 842	56 358 732
Cotisations de pension, intérêts et pénalités administrés au nom du Régime de pensions du Canada (note 15)	36 545 498	35 437 908
Total des revenus administrés	287 494 580	292 854 018
Autres revenus payés ou payables directement aux provinces tels que reçus par l'ARC (notes 6 et 14)	(751 634)	(219 507)
Total des revenus nets administrés	286 742 946	292 634 511

Les notes complémentaires font partie intégrante des présents états financiers.

Agence du revenu du Canada
État des charges et recouvrements administrés

Exercice terminé le 31 mars
(en milliers de dollars)

	2009	2008
Charges administrées au nom du gouvernement fédéral		
Prestations fiscales pour enfants	9 367 790	9 419 853
Prestation universelle pour la garde d'enfants	2 532 532	2 474 298
Allocations spéciales pour enfants	211 848	208 163
Allocation pour frais de chauffage	871	1 161
Prestations pour les coûts de l'énergie	489	992
Transferts aux provinces des droits d'exportation de produits de bois d'œuvre	180 495	397 073
Créances douteuses (Note 3)	3 149 498	3 895 042
Recouvrements administrés au nom du gouvernement fédéral		
Prestations de la sécurité de la vieillesse	(949 595)	(963 098)
Prestations d'assurance-emploi	(179 009)	(154 427)
Charges et recouvrements nets administrés au nom du gouvernement fédéral	14 314 919	15 279 057
Charges administrées au nom des gouvernements provinciaux et territoriaux		
Programmes de prestations familiales	474 000	329 382
Crédit pour la taxe sur les mesures climatiques aux résidents à faible revenu de la Colombie-Britannique	107 696	-
Subvention aux personnes âgées propriétaires pour l'impôt foncier de l'Ontario	72 542	-
Crédits sur la taxe de ventes	98 083	52 828
Dividende sur les mesures climatiques de la Colombie-Britannique	12 064	391 341
Paievements au titre des factures d'électricité résidentielle de l'Ontario	(146)	2 247
Remise sur les ressources de l'Alberta	(19)	2 032
Charges nettes administrées au nom des provinces et des territoires	764 220	777 830
Créances douteuses administrées au nom du Régime de pensions du Canada (Note 3)	39 107	92 224
Total des charges et des recouvrements nets administrés	15 118 246	16 149 111

Les notes complémentaires font partie intégrante des présents états financiers.

Agence du revenu du Canada
État des flux de trésorerie administrés

Exercice terminé le 31 mars
(en milliers de dollars)

	2009	2008
Total des revenus nets administrés	286 742 946	292 634 511
Total des charges et des recouvrements nets administrés	(15 118 246)	(16 149 111)
Variation de l'actif et du passif administrés :		
Fonds en caisse	615 550	(2 022 760)
Sommes à recevoir des contribuables après déduction de la provision pour créances douteuses	(5 620 734)	670 137
Sommes à recevoir en vertu des règlements au civil sur le tabac	(699 900)	—
Sommes à payer aux contribuables	1 852 969	7 643 768
Sommes à payer aux provinces	386 424	(92 981)
Comptes de dépôt	4 736	46 141
Fonds nets déposés au Trésor du gouvernement du Canada	268 163 745	282 729 705
Composés des sommes suivantes :		
Dépôts en espèces au Trésor	365 536 178	367 470 419
Remboursements et paiements effectués à même le Trésor	(97 372 433)	(84 740 714)
Fonds nets déposés au Trésor du gouvernement du Canada	268 163 745	282 729 705

Les notes complémentaires font partie intégrante des présents états financiers.

Agence du revenu du Canada

Notes complémentaires – Activités administrées

1. Pouvoirs et objectifs

L'Agence du revenu du Canada (« l'Agence ») est mandataire de Sa Majesté du chef du Canada en vertu de la *Loi sur l'Agence du revenu du Canada (Loi sur l'ARC)*. L'Agence est un établissement public figurant à l'annexe II de la *Loi sur la gestion des finances publiques* et rend compte au Parlement par l'intermédiaire du ministre du Revenu national.

Le mandat de l'Agence consiste à appuyer l'administration et l'application des lois fiscales, ainsi que d'autres lois connexes. L'Agence fournit appui, conseils et services, comme suit:

- (a) appui à l'administration et à l'application des lois et règlements relatifs aux programmes;
- (b) mise en œuvre de toute entente conclue entre elle ou le gouvernement fédéral et le gouvernement d'une province ou un organisme public remplissant des fonctions gouvernementales au Canada et portant sur l'exercice d'une activité ou l'administration d'une taxe, d'un impôt ou d'un programme;
- (c) mise en œuvre de toute entente ou tout accord conclu entre elle et un ministère ou organisme fédéral portant sur l'exercice d'une activité ou l'administration d'un programme;
- (d) mise en œuvre de toute entente conclue entre le gouvernement fédéral et des gouvernements des Premières nations portant sur l'administration d'une taxe ou d'un impôt.

L'Agence perçoit des revenus, y compris l'impôt sur le revenu, les taxes de vente et les cotisations d'assurance-emploi (AE), administre des lois fiscales, exécute certains programmes de prestations sociales pour les Canadiens pour le compte du gouvernement fédéral, des gouvernements provinciaux, territoriaux et des Premières nations et perçoit des montants pour d'autres groupes ou organismes, incluant les cotisations au Régime de pensions du Canada (RPC). Elle est responsable d'administrer et d'appliquer les lois ou parties de lois suivantes: la *Loi sur le droit pour la sécurité des passagers du transport aérien*, la *Loi sur l'ARC*, la *Loi sur les allocations spéciales pour enfants*, la partie V.1 de la *Loi sur les douanes*, l'article 2 de la *Loi sur les mesures d'aide liées au coût de l'énergie*, la *Loi sur l'accise*, la *Loi sur la taxe d'accise* (y compris la taxe sur les produits et services (TPS) et la taxe de vente harmonisée (TVH) à l'exception de la TPS/TVH sur les marchandises importées), la *Loi de 2001 sur l'accise*, la *Loi de l'impôt sur le revenu*, la *Loi de 2006 sur les droits d'exportation de produits de bois d'œuvre*, la *Loi sur la prestation universelle pour la garde d'enfants* et d'autres lois, y compris diverses lois provinciales.

Au Québec, le ministère du Revenu du Québec (MRQ) intervient au nom de l'Agence pour l'administration et l'application de la TPS. L'Agence supervise les transferts de fonds effectués par le MRQ, déclare les revenus de la TPS administrés en son nom et transfère les fonds nécessaires du Trésor au MRQ en vue de l'émission des remboursements.

Le mandat de l'Agence à l'égard de l'administration des lois douanières se limite aux fonctions de recouvrement en vertu de la partie V.1 de la *Loi sur les douanes*. De plus, l'Agence fournit à Ressources humaines et Développement des compétences Canada (RHDC) des services de recouvrement pour certaines créances en vertu de diverses lois.

2. Résumé des principales conventions comptables

Les états financiers – Activités de l'Agence incluent les revenus et les charges d'exploitation administrés par l'Agence qui servent à la gestion de l'organisation. Les actifs, passifs, revenus et charges relatifs à l'impôt ou aux taxes sont exclus de ces états financiers, car ils doivent être comptabilisés par un gouvernement et non par l'agence qui administre ces opérations. Le but des présents états financiers portant sur les activités administrées est de fournir de l'information sur les revenus, charges, actifs et passifs relatifs à l'impôt ou aux taxes administrés par l'Agence au nom du gouvernement fédéral, des gouvernements provinciaux et territoriaux et d'autres organismes.

Aux termes de l'alinéa 88(2) a) de la *Loi sur l'ARC*, l'ARC utilise des principes comptables conformes à ceux utilisés dans l'établissement des états financiers du gouvernement du Canada. Les conventions comptables énoncées dans les états financiers des activités administrées ne donnent lieu à aucune différence importante par rapport aux principes comptables généralement reconnus au Canada. Un résumé des principales conventions comptables suit :

(a) Constatation des revenus

Les revenus sont constatés dans l'exercice où a lieu l'événement qui les génère. Pour chacune des sources spécifiques de revenus, les conventions suivantes s'appliquent.

(i) Impôt sur le revenu, cotisations au Régime de pensions du Canada et cotisations d'assurance-emploi :

Les revenus de l'impôt sur le revenu sont constatés au moment où le contribuable a gagné un revenu assujéti à l'impôt. On détermine le revenu gagné après déductions d'impôt et crédits autorisés en vertu de la *Loi de l'impôt sur le revenu*, y compris l'impôt remboursable résultant des activités de l'exercice courant. Les cotisations au Régime de pensions du Canada (RPC) sont constatées au moment où l'employé ou le travailleur autonome gagne un revenu ouvrant droit à pension. Les cotisations d'assurance-emploi (AE) sont constatées en tant que revenu au moment où l'employé a gagné les gains assurables.

Ces revenus sont évalués d'après les montants faisant l'objet d'une cotisation ou d'une nouvelle cotisation, et des montants estimatifs qui n'ont pas encore fait l'objet d'une cotisation ou d'une nouvelle cotisation, en fonction des paiements reçus qui se rapportent à l'exercice terminé le 31 mars. Les revenus de l'exercice comprennent également des ajustements entre les revenus estimatifs des exercices antérieurs et les montants réels, ainsi que des revenus provenant de nouvelles cotisations se rapportant à des exercices antérieurs. Un estimé supplémentaire relatif aux cotisations futures n'est inscrit que lorsqu'elles peuvent être déterminées de façon fiable. Présentement, ceci se limite aux cotisations où il y a eu opposition ou appel devant les diverses cours.

Les nouvelles cotisations comprennent les changements apportés aux impôts à payer déjà cotisés à la demande des contribuables, par exemple pour demander un report rétrospectif d'une perte, ou sont amorcées par l'Agence en raison de l'exécution de procédés de vérification de la conformité en matière de déclaration, par exemple dans le cadre des vérifications auprès des contribuables.

(ii) Autres taxes et droits :

Les revenus provenant de la taxe sur les produits et services (TPS) et de la taxe de vente harmonisée (TVH) sur les biens et les services nationaux sont comptabilisés au moment de la vente des biens ou de la prestation des services. Les revenus sont présentés après déduction des crédits de taxe sur les intrants (CTI), des remboursements de TPS et du crédit trimestriel de TPS. Les CTI représentent le recouvrement de TPS/TVH versée ou exigible sur les achats des contribuables liés aux activités du commerce intérieur et à l'importation. Le crédit trimestriel de TPS pour les particuliers et les familles à faible revenu est comptabilisé dans l'exercice auquel il se rapporte. Il vise à compenser la charge fiscale des particuliers et des familles à faible revenu.

Pour les taxes d'accise, le revenu est constaté au moment où le contribuable vend les marchandises imposables en vertu de la *Loi sur la taxe d'accise*. Pour les droits d'accise, le revenu est constaté au moment où le contribuable fabrique les marchandises imposables en vertu de la *Loi sur l'accise* et la *Loi de 2001 sur l'accise*. Ces revenus sont évalués d'après les montants ayant fait l'objet d'une cotisation et les montants estimatifs qui n'ont pas encore fait l'objet d'une cotisation en fonction des paiements reçus qui se rapportent à l'exercice terminé le 31 mars. Les revenus provenant de droits divers sont constatés lorsque ceux-ci sont gagnés.

(iii) Intérêts, pénalités et autres revenus :

Les intérêts, pénalités et autres revenus sont comptabilisés lorsqu'ils sont gagnés, à l'exception des revenus administrés au titre de l'indemnisation des travailleurs accidentés de la Nouvelle-Écosse, qui sont comptabilisés lorsque les paiements sont reçus des employeurs. Les revenus d'intérêts et de pénalités sont présentés comme

revenus administrés pour le gouvernement fédéral selon les conditions des accords de perception fiscale avec les provinces et les territoires. Les intérêts et les pénalités sont comptabilisés après déduction des sommes auxquelles l'Agence renonce en vertu des différentes lois fiscales.

(iv) Définition du terme « cotisation » :

La cotisation (ou la nouvelle cotisation) d'impôt ou de taxe désigne l'ensemble des décisions prises et mesures entreprises par le ministre du Revenu national et les agents de l'Agence en vertu des lois ou des articles de lois fédérales, provinciales et territoriales administrés par l'Agence pour établir le montant de l'impôt à payer par les contribuables. Dans le cadre de la vérification de la déclaration d'un contribuable, l'Agence utilise les dispositions applicables des différentes lois fiscales qu'elle administre, ainsi que d'autres critères élaborés à l'interne et visant à respecter essentiellement les dispositions des lois fiscales.

(v) Intégralité des revenus fiscaux :

Le régime fiscal canadien est fondé sur un système d'autocotisation qui requiert que les contribuables connaissent les lois fiscales et qu'ils s'y conforment. Ceci a une incidence sur l'intégralité des revenus fiscaux lorsque les contribuables ne se conforment pas aux lois, par exemple, lorsqu'ils ne déclarent pas la totalité de leurs revenus. L'Agence a institué des systèmes et des contrôles visant à détecter et à redresser les situations où les contribuables ne se conforment pas aux diverses lois qu'elle administre, dont la vérification des documents des contribuables lorsque l'Agence le juge nécessaire. Ces procédures ne sont pas conçues de manière à trouver toutes les sources de revenus non déclarées ou d'autres cas d'inobservation des lois fiscales. L'Agence n'est pas en mesure d'estimer les impôts et taxes non déclarés.

(b) Charges

(i) Charge d'intérêts :

L'Agence encourt des intérêts lorsqu'il y a retard dans le versement des remboursements, en raison, surtout, du règlement des dossiers de longue date d'impôt des sociétés en faveur du contribuable. Les intérêts s'accumulent à compter de la date de paiement du premier acompte provisionnel d'impôt, jusqu'à la date à laquelle le cas est réglé. L'Agence comptabilise la charge d'intérêts dans l'exercice auquel elle se rapporte.

(ii) Charges administrées :

Les charges relatives à la prestation fiscale pour enfants, la prestation universelle pour la garde d'enfants, la prestation pour les coûts de l'énergie, aux allocations spéciales pour enfants et aux charges administrées pour les provinces et les territoires sont comptabilisées dans l'exercice auquel elles se rapportent, en fonction de la période où l'on avait déterminé que les bénéficiaires étaient admissibles à la prestation ou aux allocations. Les transferts aux provinces relatifs aux droits d'exportation de produits de bois d'œuvre sont passés en charges au cours du même exercice que les revenus connexes d'imposition sur l'exportation de produits de bois d'œuvre sont constatés.

(iii) Recouvrements administrés :

Les recouvrements au titre des prestations de la Sécurité de la vieillesse et d'assurance-emploi sont constatés lorsqu'ils sont cotisés, y compris une estimation des montants non encore cotisés. Seuls les recouvrements cotisés dans le cadre du régime fiscal des particuliers sont comptabilisés par l'Agence. Les recouvrements établis par d'autres ministères fédéraux ne sont pas comptabilisés dans les présents états financiers.

(c) Fonds en caisse

Les fonds en caisse représentent les montants reçus dans les bureaux de l'Agence ou par des agents de l'Agence au 31 mars, mais non encore déposés au crédit du Trésor du gouvernement du Canada.

(d) Sommes à recevoir des contribuables

Les sommes à recevoir des contribuables représentent les revenus fiscaux, les intérêts, les pénalités et les autres revenus cotisés ou estimés par l'Agence, mais non encore perçus. Une part importante du solde des créances s'explique par la comptabilisation des montants se rapportant à l'exercice en cours, mais dont le paiement n'est pas exigible des contribuables avant l'exercice suivant.

(e) Provision pour créances douteuses

La provision pour créances douteuses est la meilleure estimation faite par la direction de la possibilité de recouvrer les montants cotisés et les intérêts et pénalités reliés mais non encore payés. La provision pour créances douteuses comprend deux éléments. Un taux général de provision est calculé en fonction de l'âge des comptes. Une provision particulière est calculée après l'examen annuel de tous les comptes de plus de 10 millions de dollars.

On ajuste la provision pour créances douteuses en fonction d'une charge annuelle pour les créances douteuses et on en soustrait les montants radiés en cours d'exercice parce qu'ils sont irrécouvrables. La charge annuelle est présentée dans l'état des charges et recouvrements administrés. À l'exception de la portion liée aux cotisations au RPC, qui est comptabilisée dans le compte du RPC, la provision est imputée aux charges administrées pour le gouvernement fédéral, parce que ce dernier assume tous les risques liés au recouvrement, conformément aux accords de perception fiscale conclus avec les provinces, les territoires et les Premières nations.

(f) Sommes à payer aux contribuables

Les sommes à payer aux contribuables représentent les remboursements et les intérêts connexes ou estimés par l'Agence, mais non versés au 31 mars. Une part importante des montants à payer s'explique par la comptabilisation des montants se rapportant à l'exercice écoulé, mais dont le paiement n'est pas exigible avant l'exercice suivant. Elle comprend notamment les remboursements découlant des cotisations effectuées après le 31 mars et l'estimation des remboursements des impôts sur le revenu des particuliers et des sociétés non encore cotisés.

(g) Passifs éventuels

Les passifs éventuels sont des obligations possibles qui découlent, par exemple, d'impôts déjà cotisés et comptabilisés dans les revenus et qui peuvent devenir des obligations réelles, selon que certains événements futurs se produisent ou non. Dans la mesure où l'événement futur risque de se produire ou de ne pas se produire, et si l'on peut établir une estimation raisonnable de la perte, on comptabilise un passif estimatif. Si la probabilité de l'événement ne peut être déterminée ou qu'il est impossible de faire une estimation raisonnable du montant, l'éventualité est indiquée dans les notes complémentaires.

(h) Incertitude relative à la mesure

La préparation des présents états financiers oblige la direction à faire des estimations et à formuler des hypothèses qui influent sur l'actif, le passif, les revenus et les charges et les recouvrements comptabilisés. On a recours à des estimations pour comptabiliser les revenus fiscaux et les sommes connexes à recevoir et à payer qui n'ont pas fait l'objet d'une cotisation, ainsi que la provision pour créances douteuses. Les résultats réels pourraient différer des montants estimatifs et tout écart serait alors enregistré dans l'exercice où les montants réels sont déterminés. L'effet des changements apportés aux estimations et aux hypothèses dans les exercices ultérieurs pourrait être important. Au moment de préparer ces états financiers, la direction considérait que les estimations et les hypothèses étaient raisonnables.

3. Sommes à recevoir des contribuables

Le tableau ci-après renferme des détails sur les sommes à recevoir des contribuables telles que présentées dans l'état de l'actif et du passif administrés. Ces sommes comprennent les intérêts et pénalités connexes à recevoir. Les sommes à recevoir des particuliers et des employeurs comprennent les cotisations au Régime de pensions du Canada et les cotisations d'assurance-emploi, s'il y a lieu.

	2009		2008	
	Brut	Provision pour créances douteuses	Net	Net
	(en milliers de dollars)			
Impôts sur le revenu				
Particuliers	42 233 169	(4 355 642)	37 877 527	33 325 705
Employeurs	14 403 509	(725 057)	13 678 452	13 146 274
Sociétés	12 163 616	(1 770 430)	10 393 186	9 230 315
Non-résidents	1 235 233	(151 369)	1 083 864	936 673
TPS	8 482 546	(2 291 577)	6 190 969	7 099 128
Taxes et droits d'accise et droits divers	976 787	(53 006)	923 781	788 951
Total	79 494 860	(9 347 081)	70 147 779	64 527 046

Variations de la provision pour créances douteuses :

	Provision pour créances douteuses 1 ^{er} avril 2008	Créances douteuses	Radiations	Provision pour créances douteuses 31 mars 2009
	(en milliers de dollars)			
Impôts sur le revenu				
Particuliers	(3 837 980)	(1 492 282)	974 620	(4 355 642)
Employeurs	(767 757)	(117 535)	160 235	(725 057)
Sociétés	(1 456 133)	(837 553)	523 256	(1 770 430)
Non-résidents	(179 674)	20 410	7 895	(151 369)
TPS	(2 083 936)	(787 174)	579 533	(2 291 577)
Taxes et droits d'accise et droits divers	(287 014)	25 529	208 479	(53 006)
Total	(8 612 494)	(3 188 605)	2 454 018	(9 347 081)

Le montant de créances douteuses de 3 189 millions de dollars (3 987 millions en 2008) présenté ci-dessus comprend un montant de 3 150 millions (3 895 millions pour 2008) passé en charges administrées au nom du gouvernement fédéral (voir note 2 (c)) et un montant de 39 millions (92 millions en 2008) imputé aux charges administrées au nom du Régime de pensions du Canada.

4. Sommes à recevoir en vertu des règlements au civil sur le tabac

Le 31 juillet 2008, les gouvernements fédéral et provinciaux ont conclu des accords de règlement au civil avec deux entreprises productrices de tabac en vue de régler toute poursuite civile éventuelle. En vertu des dispositions des accords, des paiements totalisant 850 millions de dollars doivent être versés au gouvernement du Canada, en son nom et pour les provinces. Les quote-parts du gouvernement fédéral et des gouvernements provinciaux s'élèvent à 325 millions de dollars et à 525 millions de dollars respectivement. Les deux sociétés ont également plaidé coupable en cour pour violation de la Loi sur l'accise. Les amendes imposées totalisent 300 millions de dollars et sont payables au gouvernement du Canada. La totalité des amendes imposées par le tribunal et un premier versement de 150 millions de dollars découlant des règlements au civil ont été reçus pendant l'exercice.

Le tableau qui suit présente des détails sur les sommes relatives aux accords de règlement au civil et les amendes imposées par le tribunal.

	Quote-part du gouvernement du Canada	Quote-part des provinces (en milliers de dollars)	Total
Sommes selon les règlements	324 900	525 000	849 900
Amendes imposées par le tribunal	300 000	–	300 000
	624 900	525 000	1 149 900
Sommes reçues pendant l'exercice			
Règlements	–	150 000	150 000
Amendes imposées par le tribunal	300 000	–	300 000
	300 000	150 000	450 000
Sommes à recevoir au 31 mars	324 900	375 000	699 900

Conformément aux accords de règlement, les sommes à recevoir doivent être entièrement payées au plus tard en 2023, selon un calendrier de paiements d'environ 65 millions de dollars annuellement pendant 10 ans et de 10 millions de dollars annuellement pour les cinq années suivantes. Ces paiements sont présentés à leur valeur nominale.

5. Sommes à payer aux contribuables

Le tableau ci-après renferme des détails sur les sommes à payer aux contribuables telles que présentées dans l'état de l'actif et du passif administrés.

	2009	2008
	(en milliers de dollars)	
Particuliers, employeurs et non-résidents	30 447 783	29 788 021
Sociétés	13 217 459	11 406 118
TPS	7 156 277	7 768 233
Taxes et droits d'accise et droits divers	28 678	34 857
Total	50 850 197	48 997 229

6. Sommes à payer aux provinces

Le tableau ci-après renferme des détails sur les sommes à payer aux provinces telles qu'elles sont présentées dans l'état de l'actif et du passif administrés:

	2009	2008
	(en milliers de dollars)	
Part des provinces en vertu des règlements au civil sur le tabac	375 000	-
Droits d'exportation de produits de bois d'œuvre après déduction des frais engagés par le gouvernement fédéral	13 225	63 403
Sommes à payer au Québec :		
Retenues de l'impôt sur le revenu des particuliers	210 567	199 043
Remboursements de la TPS par le Québec	77 119	57 687
Indemnisation des travailleurs accidentés de la Nouvelle-Écosse	773	1 177
Impôt des sociétés de l'Ontario et Fonds ontarien d'initiative	31 837	787
Total	708 521	322 097

Il est à noter que l'Agence du revenu du Canada agit à titre de mandataire pour le compte des provinces en vertu des règlements au civil sur le tabac. La responsabilité de l'ARC, quant au paiement aux provinces de leur quote-part des sommes prévues par les règlements sur le tabac, se limite aux montants qui seront recouvrés auprès des entreprises productrices de tabac.

Les sommes à verser aux provinces, aux territoires et aux autres organismes et qui sont régies par d'autres ministères, par exemple le ministère des Finances pour les impôts des provinces, des territoires et des Premières nations, ne sont pas comptabilisées dans les présents états financiers, puisqu'elles ne relèvent pas de la compétence de l'Agence.

7. Comptes de dépôt

Les comptes de dépôt sont établis afin de comptabiliser les sommes en espèces et les titres exigés en guise de garantie de paiement par les inscrits non-résidents en ce qui a trait à la TPS ainsi que par certains détenteurs de licence en ce qui a trait aux taxes d'accises, qui sont dans les deux cas exigibles en vertu de la Loi sur la taxe d'accise. Le tableau ci-après renferme l'activité sur les comptes de dépôt tels qu'ils sont présentés dans l'état de l'actif et du passif administrés :

	2009	2008
	(en milliers de dollars)	
Solde au début de l'exercice	104 791	58 652
Encaissements et autres crédits	41 687	115 753
Paiements et autres charges	(38 280)	(69 614)
Solde à la fin de l'exercice	108 198	104 791
Titres détenus en fiducie	(394)	(1 723)
Total des comptes de dépôt nets	107 804	103 068

8. Somme nette due au Trésor

La somme nette due au Trésor au nom du gouvernement du Canada et de tiers est constituée de l'écart entre les actifs administrés (impôts non encore encaissés et/ou déposés au Trésor) et les autres passifs administrés que l'Agence doit payer à même le Trésor.

Le montant net déposé au Trésor du gouvernement du Canada comprend toutes les sommes encaissées par l'Agence et déposées pendant l'exercice au Trésor au nom du gouvernement fédéral, des provinces, des territoires et d'autres organisations, moins les remboursements et les déboursés effectués par le Trésor au cours de l'exercice.

La variation de la somme nette due au Trésor pendant l'exercice est présentée ci-après:

	2009	2008
	(en milliers de dollars)	
Somme nette due au Trésor au nom du gouvernement du Canada et de tiers au début de l'exercice	20 577 259	26 821 564
Total des revenus nets administrés	286 742 946	292 634 511
Total des charges et des recouvrements nets administrés	(15 118 246)	(16 149 111)
Fonds nets déposés au Trésor du gouvernement du Canada	(268 163 745)	(282 729 705)
Somme nette due au Trésor au nom du gouvernement du Canada et de tiers à la fin de l'exercice	24 038 214	20 577 259

9. Passifs éventuels

Les passifs éventuels comprennent les impôts qui ont déjà fait l'objet de cotisations, mais pour lesquels il y a opposition ou appel devant la Cour canadienne de l'impôt, la Cour fédérale du Canada ou la Cour suprême du Canada. Au 31 mars 2009, le montant contesté auprès de l'Agence s'élevait à 13 778 millions de dollars (10 353 millions pour 2008) et un montant de 2 429 millions de dollars faisait l'objet d'appels devant les tribunaux (2 134 millions pour 2008). L'Agence a comptabilisé au poste des sommes à payer aux contribuables ou en réduction des sommes à recevoir des contribuables, selon le cas, les montants estimatifs faisant l'objet d'oppositions ou d'appels qui pourraient être perdus selon toute probabilité et qu'il est possible d'évaluer avec suffisamment de certitude.

10. Revenus de la taxe sur les produits et services (TPS)

La TPS présentée à l'état des revenus administrés est nette des crédits de taxe sur les intrants (CTI), des remboursements et des crédits de taxes trimestriels de TPS pour les particuliers et les familles à faible revenu administrés par l'Agence. Ces revenus n'incluent pas les revenus de TPS sur les importations de 17 500 millions de dollars en 2009 (19 643 millions en 2008) qui sont administrés et présentés par l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC). L'Agence du revenu du Canada a l'entière responsabilité de l'administration de tous les CTI incluant ceux réclamés sur les marchandises importées. Les CTI sur les importations ne sont pas comptabilisés séparément des CTI relatifs à la TPS pour les opérations intérieures.

Le tableau ci-après renferme des détails sur les revenus de TPS administrés par l'Agence pour le gouvernement fédéral tel que présentés dans l'état des revenus administrés:

	2009	2008
	(en milliers de dollars)	
TPS nette des CTI	17 813 043	20 135 983
Remboursements de la TPS	(4 724 696)	(5 078 511)
Crédits de taxes trimestriels de TPS pour les particuliers et les familles à faible revenu	(3 567 584)	(3 509 557)
Revenus nets de TPS	9 520 763	11 547 915

11. Droits divers

Le tableau ci-après renferme des détails sur les droits divers administrés par l'Agence pour le gouvernement fédéral tels que présentés dans l'état des revenus administrés:

	2009	2008
	(en milliers de dollars)	
Droit d'exportation de produits de bois d'œuvre	209 744	421 770
Droit pour la sécurité des passagers du transport aérien	386 461	385 713
Droit sur les remboursements de dépôts douaniers pour le bois d'œuvre	3 641	138
Total	599 846	807 621

En vertu de la *Loi de 2006 sur les droits d'exportation de produits de bois d'œuvre*, l'Agence a cotisé des droits pour un montant de 3 641 000 \$ sur des remboursements uniques de certains types de dépôts douaniers associés au bois d'œuvre résineux payés aux États-Unis en 2009 (138 000 \$ en 2008). Ces droits ne s'appliquent qu'aux personnes désignées qui n'ont pas opté de vendre leur droit sur le remboursement du dépôt douanier au moyen du système de remboursement alternatif géré par le gouvernement du Canada.

12. Intérêts, pénalités et autres revenus

Plusieurs lois fiscales confèrent à l'Agence le pouvoir, dans certains cas, d'exiger des intérêts et pénalités sur les impôts et taxes à payer et les règlements que les contribuables n'ont pas respectés. L'Agence peut, dans certains cas, renoncer aux intérêts et pénalités qui seraient normalement réclamés dans certaines circonstances telles que lorsqu'il y a des retards dans le traitement des opérations de l'Agence, en cas de difficultés financières des contribuables ou dans d'autres circonstances exceptionnelles.

Les autres revenus comprennent des charges et des frais divers tels que des amendes imposées par un tribunal et des frais d'administration pour des effets de paiement non acceptés.

Le tableau ci-après renferme des détails sur les intérêts, les pénalités et les autres revenus administrés par l'Agence pour le gouvernement fédéral tels qu'ils sont présentés dans l'état des revenus administrés:

	2009	2008
	(en milliers de dollars)	
Intérêts et pénalités bruts	4 907 235	5 504 207
Intérêts et pénalités non réclamés en vertu des pouvoirs conférés par la <i>Loi de l'impôt sur le revenu</i>	(295 756)	(320 565)
Intérêts et pénalités nets	4 611 479	5 183 642
Règlements au civil sur le tabac	324 900	-
Amendes imposées en vertu de la <i>Loi sur l'accise</i>	300 000	-
Autres revenus	13 573	14 936
Intérêts, pénalités et autres revenus	5 249 952	5 198 578

13. Impôt des sociétés administré au nom des provinces

En vertu d'un accord de perception fiscale révisé avec l'Ontario, signé au cours de l'exercice, l'Agence du revenu du Canada administre l'impôt des sociétés de l'Ontario, l'impôt sur le capital, l'impôt minimum des sociétés et l'impôt supplémentaire spécial de l'Ontario des compagnies d'assurance-vie pour les années d'imposition se terminant après le 31 décembre 2008. L'Agence a commencé à recevoir des acomptes provisionnels d'impôt des sociétés de l'Ontario en février 2008 et aussi à cotiser des déclarations de revenus des sociétés incluant l'impôt des sociétés fédéral et de l'Ontario. L'Agence a comptabilisé l'impôt des sociétés administré au nom de la province de l'Ontario ainsi que des autres provinces pour lesquelles elle administre l'impôt dans les présents états financiers conformément aux conventions comptables décrites à la note 2.

14. Autres revenus

Le tableau ci-après renferme des détails sur les autres revenus administrés par l'Agence au nom des gouvernements provinciaux, territoriaux et des Premières nations tels que présentés dans l'état des revenus administrés. Les revenus, comme ceux provenant des Règlements au civil sur le tabac et l'indemnisation des travailleurs accidentés de la Nouvelle-Écosse, sont payés ou payables directement aux provinces tels qu'ils sont reçus par l'ARC et ne sont pas des paiements faits en vertu d'autorités législatives. Ces sommes sont inscrites comme revenus administrés et subséquemment déduites dans l'état des revenus administrés.

	2009	2008
	(en milliers de dollars)	
Règlements au civil sur le tabac	525 000	—
Indemnisation des travailleurs accidentés de la Nouvelle-Écosse	226 518	219 333
Fonds ontarien d'initiative	116	174
Revenus payés ou payables directement aux provinces tels que reçus par l'ARC	751 634	219 507
Taxe de vente des Premières nations et TPS	14 803	14 742
Impôt sur le revenu des Premières nations	1 418	1 552
Total	767 855	235 801

15. Cotisations de pension, intérêts et pénalités administrés au nom du Régime de pensions du Canada

Le tableau ci-après renferme des détails sur les opérations administrées par l'Agence au nom du Régime de pensions du Canada (RPC) telles que présentées dans l'état des revenus administrés:

	2009	2008
	(en milliers de dollars)	
Cotisations	36 365 793	35 251 900
Intérêts et pénalités	179 705	186 008
Total	36 545 498	35 437 908

16. Opérations entre entités apparentées

L'Agence est apparentée, en propriété commune, à tous les ministères, organismes et sociétés d'État du gouvernement du Canada. L'Agence verse au Trésor toutes les sommes encaissées, le ministère des Finances effectue les paiements à même le Trésor aux provinces, aux territoires et à d'autres organisations pour des revenus comme les impôts et les taxes des provinces, des territoires et des Premières nations, pour lesquelles l'Agence en administre la perception. Les recouvrements de prestations de la Sécurité de la vieillesse, les cotisations au Régime de pensions du Canada, après déduction des paiements en trop remboursés par l'Agence, et les cotisations d'assurance-emploi sont crédités à Ressources humaines et Développement des compétences Canada (RHDCC), qui administre le programme de la Sécurité de la vieillesse, le Régime de pensions du Canada et le Compte d'assurance-emploi. De plus, l'Agence administre un programme de compensation de dettes par remboursement qui lui permet d'utiliser les remboursements d'impôt des particuliers pour compenser des dettes payables en vertu de programmes fédéraux, provinciaux ou territoriaux.

L'Agence fournit des services de recouvrement à l'ASFC en vertu de la partie V.1 de la *Loi sur les douanes*. De plus, l'Agence fournit à RHDCC des services de recouvrement pour certaines créances en vertu de la *Loi canadienne sur l'épargne-études*, la *Loi fédérale sur les prêts aux étudiants*, la *Loi fédérale sur l'aide financière aux étudiants*, la *Loi sur la sécurité de la vieillesse* et du *Régime de pensions du Canada*. Les paiements connexes sont versés directement à l'ASFC et à RHDCC qui sont responsables de les déposer au Trésor, de les comptabiliser et de les déclarer. Ces paiements ne sont pas enregistrés dans les comptes de l'Agence.

Les cotisations d'assurance-emploi administrées au nom du gouvernement fédéral comprennent la quote-part de l'employeur payée par le gouvernement fédéral. La TPS déclarée à l'Agence comprend la TPS payée par le gouvernement fédéral à ses fournisseurs pour des achats effectués au pays. La TPS perçue par d'autres ministères du gouvernement fédéral est déposée au Trésor, déclarée à l'Agence et est donc comprise dans les revenus intérieurs de TPS.

17. Chiffres correspondants

Certains chiffres correspondants ont été reclassés afin de les rendre conformes à la présentation adoptée pour l'exercice considéré.

Discussion et analyse des états financiers – Activités administrées

Introduction

Les états financiers – activités administrées représentent les actifs et les passifs totaux, les revenus fiscaux et non fiscaux, les dépenses et les recouvrements ainsi que les rentrées de fonds administrés par l'Agence du revenu du Canada pour le compte du gouvernement du Canada, des provinces, des territoires, des Premières nations et d'autres organismes gouvernementaux. Les recettes fiscales sont reconnues selon la comptabilité d'exercice et sont nettes des déductions applicables et des crédits accordés en vertu de diverses lois.

Revenus fiscaux

L'Agence du revenu du Canada perçoit la majorité des revenus fiscaux du gouvernement fédéral. Toutefois, d'autres organismes et ministères, tels que l'Agence des services frontaliers du Canada, contribuent aux total des revenus du gouvernement fédéral. Pour obtenir d'autres renseignements sur les revenus recouvrés par le gouvernement du Canada, dans son ensemble, veuillez consulter le Rapport financier annuel du gouvernement du Canada, affiché à l'adresse suivante: <http://www.fin.gc.ca/purl/afr-fra.asp>.

Revenus administrés au nom du gouvernement fédéral

Revenus administrés au nom du gouvernement fédéral (\$000)	2009	2008	+/-	%
Impôt sur le revenu :				
Particuliers et fiducies	116 124 037	113 157 564	2 966 473	2,6 %
Sociétés	29 475 891	40 627 679	(11 151 788)	-27,4 %
Retenues d'impôt auprès des non-résidents	6 297 910	5 692 904	605 006	10,6 %
	151 897 838	159 478 147	(7 580 309)	-4,8 %
Autres taxes et droits				
Taxe sur les produits et services	9 520 763	11 547 915	(2 027 152)	-17,6 %
Taxes sur l'énergie	5 126 184	5 047 662	78 522	1,6 %
Autres taxes et droits d'accise	2 984 023	3 156 001	(171 978)	-5,4 %
Droits divers	599 846	807 621	(207 775)	-25,7 %
	18 230 816	20 559 199	(2 328 383)	-11,3 %
Cotisations d'assurance-emploi	17 217 052	16 877 137	339 915	2,0 %
Intérêts, pénalités et autres revenus	5 249 952	5 198 578	51 374	1,0 %
Charge d'intérêts	(1 839 418)	(1 055 683)	(783 735)	74,2 %
	20 627 586	21 020 032	(392 446)	-1,9 %
Revenus net administrés au nom du gouvernement du Canada	190 756 240	201 057 378	(10 301 138)	-5,1 %

Le montant des revenus nets se situait à 190,8 milliards de dollars en 2009, soit 10,3 milliards de dollars de moins qu'en 2008. Tous les revenus administrés étaient plus faibles, sauf l'impôt des particuliers et des fiducies, les retenues d'impôt auprès des non-résidents, les taxes sur l'énergie, les cotisations d'assurance emploi et les intérêts, pénalités et autres revenus.

Impôt sur le revenu des particuliers

L'impôt sur le revenu des particuliers a augmenté de 3,0 milliards de dollars ou de 2,6 %. Cette augmentation est principalement attribuable au perfectionnement de la méthodologie d'estimation et, à un niveau moindre, à une croissance modérée du niveau d'emploi. Ceci a été partiellement compensé par les mesures d'allègement fiscal annoncées dans le budget 2009 et dans les budgets antérieurs.

Impôt sur le revenu des sociétés

L'impôt sur le revenu des sociétés a diminué de 11,2 milliards de dollars ou de 27,4 %. La diminution est reliée à la volatilité financière globale qui occasionna des pertes importantes reportées rétrospectivement ainsi qu'à une réduction générale des revenus des sociétés. De plus, les revenus ont diminué en raison des mesures d'allègement fiscal qui ont pris effet à compter de janvier 2008.

Retenues d'impôt auprès des non-résidents

Les retenues d'impôt auprès des non-résidents ont augmenté de 605 millions de dollars ou de 10,6 %. Cette croissance correspond à celle de l'investissement direct étranger au Canada en 2007, soit 12,5%.

Taxe sur les produits et services

La taxe sur les produits et services (TPS) a diminué de 2 milliards de dollars ou de 17,6 %. La diminution est attribuable en grande partie à la réduction du taux de la TPS en janvier 2008. Cette réduction a été accentuée par une baisse des revenus dans le secteur des ressources.

Taxes sur l'énergie

Les taxes sur l'énergie ont augmenté de 78,5 millions ou de 1,6 %. Cette augmentation est attribuable à une demande plus élevée de carburant moteur qui a été compensée en partie par une plus faible demande de carburant diesel.

Autres taxes et droits d'accise

Les autres taxes et droits d'accise ont diminué de 172,0 millions de dollars ou de 5,4 %. Cette baisse est attribuable à la diminution des droits sur les produits du tabac ainsi que des recettes liées à l'écoprélevement sur certaines catégories d'automobiles.

Droits divers

Les droits divers ont diminué de 207,8 millions de dollars ou de 25,7 %. Cela s'explique par une baisse du droit à l'exportation des produits de bois d'œuvre tributaire d'une réduction de 30% au niveau du volume d'exportation et à des remboursements supplémentaires effectués à l'industrie.

Cotisations de l'assurance-emploi

Les cotisations de l'assurance-emploi ont augmenté de 339,9 millions de dollars ou de 2,0 %. Cette situation est attribuable à une croissance du taux d'emploi modérée et à une augmentation du seuil des gains assurables, le tout compensé partiellement par une réduction du taux de cotisation pour 2008.

Intérêts, pénalités et autres revenus

Les intérêts, pénalités et autres revenus ont augmenté de 51,4 millions de dollars ou de 1,0 %. Cette augmentation est attribuable aux revenus et aux amendes imposées dans le cadre des accords de règlement au civil sur le tabac, ceux-ci ont été compensés partiellement par des revenus d'intérêts et de pénalités en baisse. Les revenus liés aux intérêts ont diminué en raison de la baisse des taux d'intérêts prescrits ainsi qu'à une réduction des revenus des sociétés.

Charge d'intérêts

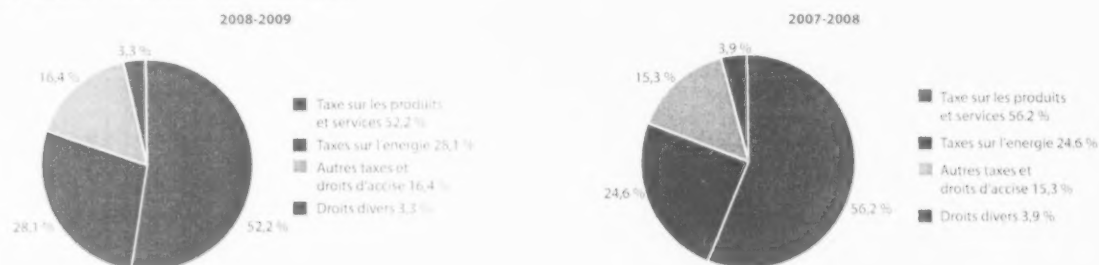
La charge d'intérêts a augmenté de 783,7 millions de dollars ou de 74,2 %. La croissance est attribuable à un changement de méthodes comptables utilisées dans l'estimation des dépenses d'intérêts sur les soldes créditeurs des sociétés. La nouvelle cotisation d'une grande société accentua le niveau à la hausse de la charge d'intérêts. Toutefois, cette augmentation a été partiellement compensée par une baisse des taux d'intérêt prescrits.

Figure 20 Revenus fiscaux directs



Comme il est montré à la figure 20, la composante la plus importante des revenus fiscaux directs était l'impôt sur le revenu des particuliers et des fiducies, suivi par l'impôt sur le revenu des sociétés et les retenues d'impôt auprès des non-résidents. La proportion d'impôt sur le revenu des particuliers a augmenté par rapport aux années précédentes en raison de la baisse importante des revenus liés au revenu des sociétés.

Figure 21 Revenus fiscaux indirects



Comme il est indiqué à la figure 21, la composante la plus importante des revenus fiscaux indirects était la TPS, suivie par les taxes sur l'énergie, les autres taxes et droits d'accise et les charges diverses. Bien que ces proportions aient été en général stables comparativement à l'année précédente, la partie de la TPS a diminué en raison de la baisse du taux de TPS en janvier 2008.

Revenus administrés au nom des gouvernements provinciaux, territoriaux, des Premières nations et du régime de pensions du Canada

Gouvernements provinciaux, territoriaux, Premières nations et Régime de pensions du Canada (\$000)

	2008-2009	2007-2008	+/-	%
Impôt sur le revenu – Particuliers et fiducies	50 505 062	50 249 280	255 782	0,5 %
Impôt sur le revenu – Sociétés	7 963 465	4 834 497	3 128 968	64,7 %
Taxe de vente harmonisée	956 460	1 039 154	(82 694)	-8,0 %
Autres revenus	767 855	235 801	532 054	225,6 %
Revenus administrés au nom des gouvernements provinciaux, territoriaux et des Premières nations	60 192 842	56 358 732	3 834 110	6,8 %
Cotisations de pensions, intérêts et pénalités administrés au nom du Régime de pension du Canada	36 545 498	35 437 908	1 107 590	3,1 %

Les revenus provinciaux, territoriaux et des Premières nations se sont élevés à 60,2 milliards de dollars en 2009, soit quelque 3,8 milliards de dollars plus élevés qu'en 2008. Les cotisations au Régime de pensions du Canada (RPC) étaient de 36,5 milliards de dollars en 2009, soit 1,1 milliard de dollars de plus qu'en 2008.

Particuliers et fiducies

Les revenus liés à l'impôt sur le revenu des particuliers ont augmenté de 255,8 millions de dollars ou de 0,5 %. Cette augmentation est principalement attribuable au perfectionnement de la méthodologie d'estimation et, à un niveau moindre, à un niveau d'emploi modéré. Ceci a été compensé en partie par des taux provinciaux de taxation moins élevés.

Sociétés

Les revenus liés à l'impôt sur le revenu des sociétés ont augmenté de 3,1 milliards de dollars ou de 64,7 %. L'augmentation des revenus est principalement attribuable à la mise en œuvre de l'administration unique de l'impôt sur le revenu des sociétés de l'Ontario en 2009. Cependant, elle fut compensée partiellement en raison de la volatilité financière globale qui causa une réduction générale des revenus des sociétés. Les pertes importantes reportées rétrospectivement affectant les revenus des sociétés au niveau fédéral (voir Fédéral – sociétés) ont eu peu d'impact sur les revenus provinciaux puisque les compagnies opéraient pour la plupart dans des provinces non-participantes.

Taxe de vente harmonisée (TVH)

Les revenus liés à la TVH ont diminué de 82,7 millions de dollars ou de 8,0 %. Cette baisse est attribuable à la diminution des revenus d'un secteur majeur qui opérait dans les provinces participantes. Les revenus liés à la TVH n'ont pas été assujettis à une baisse du taux.

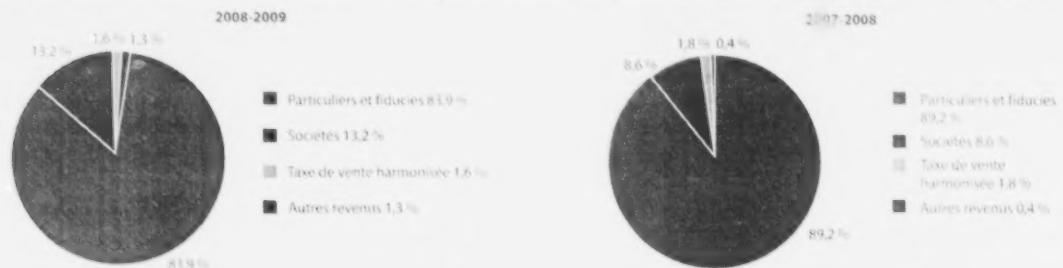
Autres revenus

Les autres revenus ont augmenté de 532 millions de dollars ou de 225,6%. Cette augmentation est attribuable à la portion provinciale découlant des accords de règlement au civil sur le tabac.

Revenus administrés au nom du Régime de pensions du Canada

Les revenus du régime de pensions du Canada ont augmenté de 1,1 milliard de dollars ou de 3,1 %. Cette augmentation résulte d'un accroissement du seuil du maximum des gains ouvrant droit à pension, compensée en partie par le déclin du revenu d'emploi au premier trimestre de 2009.

Figure 22 Revenus administrés au nom des gouvernements provinciaux, territoriaux et des Premières nations



Comme l'illustre la figure 22, l'impôt sur le revenu des particuliers et des fiducies représentait le plus important groupe de revenus administrés au nom des gouvernements provinciaux, territoriaux et des Premières nations. Ce groupe de revenus était suivi de l'impôt sur le revenu des sociétés et de la taxe de vente harmonisée. La proportion de l'impôt sur le revenu des particuliers a diminué légèrement par rapport à l'année précédente, en raison de la mise en œuvre de l'administration unique de l'impôt sur le revenu des sociétés de l'Ontario en 2009.

Charges et recouvrements administrés

Charges et recouvrements nets administrés (en milliers de dollars)	2008-2009	2007-2008	+/-	%
Charges administrées au nom du gouvernement fédéral :				
Prestations fiscales pour enfants	9 367 790	9 419 853	(52 063)	-0,6 %
Prestation universelle pour la garde d'enfants	2 532 532	2 474 298	58 234	2,4 %
Allocations spéciales pour enfants	211 848	208 163	3 685	1,8 %
Allocation pour frais de chauffage	871	1 161	(290)	-25,0 %
Prestations pour les coûts de l'énergie	489	992	(503)	-50,7 %
Transferts aux provinces des droits d'exportation de produits de bois d'œuvre	180 495	397 073	(216 578)	-54,5 %
Créances douteuses	3 149 498	3 895 042	(745 544)	-19,1 %
	15 443 523	16 396 582	(953 059)	-5,8 %
Recouvrements administrés au nom du gouvernement fédéral :				
Prestations de la sécurité de la vieillesse	(949 595)	(963 098)	13 503	-1,4 %
Prestations d'assurance-emploi	(179 009)	(154 427)	(24 582)	15,9 %
	(1 128 604)	(1 117 525)	(11 079)	1,0 %
Charges et recouvrements nets administrés au nom du gouvernement fédéral	14 314 919	15 279 057	(964 138)	-6,3 %
Charges administrées au nom des gouvernements provinciaux et territoriaux				
Programmes de prestations familiales	474 000	329 382	144 618	43,9 %
Crédit pour la taxe sur les mesures climatiques aux résidents à faible revenu de la Colombie-Britannique	107 696	-	107 696	N/A
Subvention aux personnes âgées propriétaires pour l'impôt foncier de l'Ontario	72 542	-	72 542	N/A
Crédits de taxe sur les ventes	98 083	52 828	45 255	85,7 %
Dividende sur les mesures climatiques de la Colombie-Britannique	12 064	391 341	(379 277)	-96,9 %
Paievements au titre des factures d'électricité résidentielle de l'Ontario	(146)	2 247	(2 393)	-106,5 %
Remise sur les ressources de l'Alberta	(19)	2 032	(2 051)	-100,9 %
Charges nettes administrées au nom des provinces et des territoires	764 220	777 830	(13 610)	1,7 %
Créances douteuses administrées au nom du Régime de pensions du Canada	39 107	92 224	(53 117)	-57,6 %
Total des charges et des recouvrements nets administrés	15 118 246	16 149 111	(1 030 865)	-6,4 %

Les charges et les recouvrements fédéraux nets étaient de 14,3 milliards de dollars en 2009, ce qui représente une baisse de 964,1 millions par rapport à 2008. Les charges provinciales et territoriales nettes étaient de 764,2 millions de dollars, ce qui représente une baisse de 13,6 millions de dollars par rapport à 2008.

Charges fédérales administrées

Les charges fédérales administrées ont diminué de 953,1 millions de dollars ou de 5,8 %. Cette diminution s'explique principalement par une réduction de la provision pour créances douteuses et une réduction des transferts aux provinces à l'égard du bois d'œuvre. La réduction de la provision pour créances douteuses est attribuable à l'introduction d'une méthodologie axée sur le classement chronologique des comptes en 2008, ce qui a entraîné des provisions plus élevées pour cette année. La réduction des transferts aux provinces à l'égard du bois d'œuvre s'explique par l'important déclin des revenus du droit à l'exportation des produits du bois d'œuvre.

Recouvrements fédéraux administrés

Les recouvrements fédéraux administrés ont augmenté de 11,1 millions de dollars ou de 1,0 %. Cette augmentation s'explique en grande partie par l'augmentation du nombre de bénéficiaires de prestations d'assurance-emploi, compensée en partie par un seuil de revenu plus élevé qui déclenche le recouvrement.

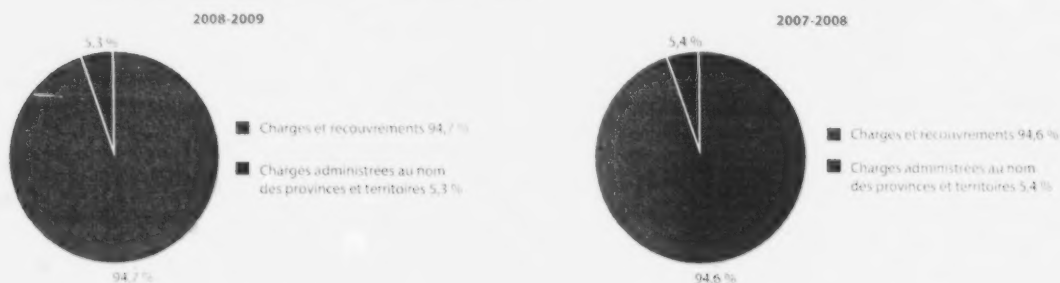
Charges nettes administrées pour les provinces et les territoires

Les dépenses nettes administrées pour les provinces et les territoires ont diminué de 13,6 millions de dollars ou de 1,7 %. Cette diminution résulte du dividende sur les mesures climatiques de la Colombie-Britannique, payé en 2008. Cette réduction a cependant été contrebalancée par la mise en œuvre de deux nouvelles mesures : le crédit pour la taxe sur les mesures climatiques aux résidents à faible revenu de la Colombie Britannique et la subvention aux personnes âgées propriétaires pour l'impôt foncier de l'Ontario, ainsi que par une augmentation des prestations de base du programme de prestations familiales pour enfants de l'Ontario.

Créances douteuses administrées pour le Régime de pensions du Canada

La provision pour créances douteuses administrée pour le Régime de pensions du Canada a diminué de 53,1 millions de dollars ou de 57,6 %. Cette diminution s'explique par l'amélioration de la méthode d'évaluation de la provision pour créances douteuses.

Figure 23 Charges et recouvrements administrés au nom du gouvernement du Canada et au nom des gouvernements provinciaux et territoriaux



Comme l'illustre la figure 23, les charges et les recouvrements nets administrés pour le gouvernement fédéral composaient la majeure partie des charges et des recouvrements administrés au nom du gouvernement fédéral et des gouvernements provinciaux et territoriaux. La proportion des charges et des recouvrements fédéraux est restée stable.

Évaluation des risques

L'objectif du Programme de la GRE est de s'assurer que l'Agence élabore et met en œuvre une approche systématique et globale de la gestion des risques en tant qu'une fonction de gestion complètement intégrée dans les processus et les mécanismes de prise de décisions, de planification et d'établissement de rapports de l'Agence.

À l'appui de la gestion des risques de l'entreprise, les deux principaux produits émanant du Programme de GRE sont l'Inventaire des risques de l'entreprise (IRE) et le *Plan d'action de l'ARC* axé sur le risque. L'IRE présente un aperçu stratégique et de haut niveau des risques de l'Agence à un moment donné. La réponse de l'Agence à chaque risque de l'IRE est décrite dans un document, le *Plan d'action de l'ARC axé sur le risque*.

En plus des efforts visant à harmoniser les renseignements sur les risques de l'entreprise avec les cycles de planification et d'affectation des ressources, l'Agence s'efforce d'intégrer les renseignements sur les risques et les engagements en matière de risques dans d'autres produits et processus clés, y compris le Plan d'entreprise, le Plan de la vérification et de l'évaluation de l'entreprise et le régime de responsabilisation des cadres de direction.

Programmes visant à atténuer les risques d'inobservation

Le régime fiscal canadien est fondé sur l'autocotisation et l'observation volontaire. Ainsi, le principal risque auquel fait face l'Agence est que les contribuables ne respectent pas volontairement les lois fiscales canadiennes.

L'inobservation est l'omission, pour une raison ou une autre, de respecter l'une ou l'autre des exigences suivantes, soit de :

- s'inscrire s'il y a lieu (entreprises);
- produire les déclarations dans les délais prescrits;
- déclarer des renseignements complets et exacts pour déterminer la dette fiscale;
- payer les montants lorsqu'ils sont dus.

Par l'entremise de ses programmes, l'ARC vise à maintenir une présence dans les industries canadiennes et auprès des contribuables afin de lutter contre l'inobservation au moyen de la prévention, la détection et de la dissuasion. L'ARC possède une foule de produits et services d'information pour aider les contribuables et les prestataires à respecter leurs obligations et à recevoir les prestations auxquelles ils ont droit. L'ARC administre aussi un ensemble de programmes visant à rendre l'inobservation plus difficile. Cependant, il est impossible d'atteindre un niveau parfait d'observation, peu importe les ressources affectées à l'information et aux mesures d'application.

Les initiatives prioritaires de l'ARC visant à promouvoir l'observation et à traiter l'inobservation, notamment les dépenses prévues et les résultats attendus, sont présentées chaque année dans le Plan d'entreprise. Les résultats obtenus sont présentés dans le Rapport annuel de l'ARC.

**Information financière
supplémentaire non vérifiée**

Renseignements sur le rendement financier – Crédits parlementaires

Introduction

Cette section du *Rapport annuel de l'ARC au Parlement 2008-2009* fournit des renseignements sur le rendement de la gestion des ressources de l'Agence pour rendre compte au Parlement de l'utilisation des crédits en 2008-2009. Ces renseignements complètent ceux qui sont fournis dans le profil des dépenses suivant chaque activité de programme et satisfont aux exigences visant les rapports ministériels sur le rendement.

Méthode d'établissement de rapports financiers

Le financement de l'Agence du revenu du Canada (ARC) est attribué par le Parlement au moyen de crédits annuels (méthode de comptabilité de caisse modifiée). L'ARC fait état de ses dépenses et de son rendement au Parlement et fournit des renseignements sur la gestion des crédits parlementaires selon la même méthode. En plus des exigences précitées, l'ARC doit préparer ses états financiers annuels conformément aux principes comptables appliqués à la préparation des états financiers du gouvernement du Canada (soit la méthode de comptabilité d'exercice intégrale). En conséquence, les États financiers vérifiés – Activités de l'Agence, à la page 139 comprend les éléments comme les services reçus à titre gracieux par d'autres ministères et organismes fédéraux. Nous présentons un rapprochement dans le tableau 3 à la page 195.

Information financière de l'ARC

Activités de l'Agence

	2008-2009 (en milliers de dollars)
Agence du revenu du Canada	
Budget principal des dépenses	3 737 361
Dépenses prévues	3 875 204
Autorisations totales	4 370 662
Dépenses réelles	4 198 656

Les États financiers – Activités de l'Agence indiquent un total de 3 804,9 millions de dollars en crédits parlementaires utilisés (la Note 3 b à la page 151 fait le rapprochement avec le coût net des opérations). Pour arriver aux dépenses réelles totales de 4 198,7 millions de dollars indiqués dans cette section, nous avons ajouté quatre autres éléments dont il est question dans les États financiers – Activités administrées: les paiements aux provinces en vertu de la *Loi de 2006 sur les droits d'exportation de produits de bois d'œuvre*, 180,5 millions de dollars; les allocations spéciales pour enfants, 211,8 millions de dollars; les paiements effectués en vertu de la *Loi sur les mesures d'aide liées au coût de l'énergie*, 0,5 million de dollars; et les allocations pour frais de chauffage, 0,9 million de dollars (comprises dans le Crédit 1, Dépenses des programmes).

Vue d'ensemble

En 2008-2009, le Parlement a approuvé 3 737,4 millions de dollars pour l'ARC dans le Budget principal des dépenses tel qu'il est présenté dans le *Plan d'entreprise de 2008-2009 à 2010-2011* de l'ARC.

Le Budget principal des dépenses de 2008-2009 a été rajusté afin d'inclure :

- 180,5 millions de dollars pour les paiements législatifs liés à l'*Accord sur le bois d'œuvre résineux Canada É.-U.*;
- 134,9 millions de dollars pour le report de fonds inutilisés en 2007-2008;
- 84,0 millions de dollars pour les versements de prestations de maternité et d'indemnité de départ;
- 74,5 millions de dollars pour l'administration unique de l'impôt des sociétés pour la province d'Ontario;
- 58,3 millions de dollars pour un rajustement à la hausse aux revenus disponibles, principalement pour les services informatiques fournis à l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC);
- 46,0 millions de dollars pour les conventions collectives;

- 33,1 millions de dollars pour les mesures budgétaires incluses dans les budgets fédéraux de 2007 et de 2008;
- 22,0 millions de dollars de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC) pour les services des locaux;
- 19,9 millions de dollars pour les mesures budgétaires incluses dans l'Énoncé économique 2007;
- 7,1 millions de dollars pour le Programme d'incitation pour congrès étrangers et voyages organisés;
- 6,0 millions de dollars pour les programmes de publicité gouvernementale;
- 2,7 millions de dollars pour les montants adjugés par une cour et la disposition des biens de la Couronne;
- 1,2 million de dollars de l'Agence de la santé publique du Canada pour la campagne de publicité liée au crédit d'impôt pour la condition physique des enfants;
- 0,5 million de dollars pour l'administration des paiements effectués en vertu de la *Loi sur les mesures d'aide liées au coût de l'énergie*;
- 1,1 million de dollars pour le soutien accru aux agents de la Couronne (ASPC) partout au Canada – Bureau du directeur des poursuites pénales; et
- 0,2 million de dollars à d'autres rajustements mineurs.

Ces augmentations ont été rajustées par les réductions suivantes:

- 17 millions de dollars pour les plans des régimes d'avantages sociaux des employés;
- 14,2 millions de dollars pour les paiements aux agences de recouvrement privées (ARP);
- 7,1 millions de dollars pour les versements d'allocations spéciales pour enfants; et
- 0,4 million de dollars transféré au Secrétariat du Conseil du Trésor afin de poursuivre la mise en œuvre de la *Loi sur la modernisation de la fonction publique* et à l'Agence de gestion des ressources humaines de la fonction publique du Canada (AGRHFPC) pour soutenir la communauté nationale des gestionnaires.

Cela a résulté en autorisations approuvées totales de 4 370,7 millions de dollars pour 2008-2009, ce qui représente une augmentation en cours d'exercice de 16,9 % par rapport au Budget principal des dépenses.

Des autorisations totales de 4 370,7 millions de dollars, les dépenses réelles de l'ARC totalisent 4 198,7 millions de dollars, portant le solde inutilisé à 172,0 millions de dollars à la fin de l'exercice. Après avoir tenu compte des ressources non utilisées liées aux fiducies résiduelles à l'étranger et aux dépenses reliées à la recherche sur l'opinion publique, les 147,1 millions de dollars peuvent être utilisés par l'Agence en 2009-2010. Ce montant représente 3,4 % des autorisations totales.

Le report de 147,1 millions de dollars restants en 2009-2010 sera utilisé principalement pour des investissements stratégiques sélectionnés liés aux points qui suivent :

- Dépenses relatives à des projets majeurs et d'infrastructure (Restructuration des systèmes d'observation (RSO), compte d'épargne libre d'impôt (CELI), Projets importants de services offerts aux locataires et infrastructures de la technologie de l'information);
- Crédits à des fins spéciales (Bois d'œuvre résineux, Programmes d'aide et de partenariat de la Direction des organismes de bienfaisance, Administration de l'impôt sur le revenu des sociétés pour l'Ontario (AIRSO), Administration de la TPS par Revenu Québec); et
- D'autres pressions liées aux opérations et à la charge de travail.

Revenus administrés par l'Agence

Les revenus totaux administrés par l'ARC totalisent quelque 287,5 milliards de dollars, ce qui représente une baisse de 1,8 % par rapport aux 292,9 milliards de dollars administrés en 2007-2008.

	2007-2008	2008-2009
	(en milliers de dollars)	
Gouvernement fédéral	201 057 378	190 756 240
Gouvernements provinciaux, territoriaux et Premières nations	56 358 732	60 192 842
Régime de pensions du Canada	35 437 908	36 545 498
Total	292 854 018	287 494 580

Tableaux sur le rendement financier

Introduction

Les tableaux qui suivent présentent l'information financière sur le rendement de l'Agence au cours de l'exercice 2008-2009. Les tableaux comparent le Budget principal des dépenses et les dépenses prévues qui figurent dans le *Rapport sur les plans et les priorités de 2008-2009* avec les autorisations totales à la fin de l'exercice et les dépenses réelles pour l'exercice.

L'information est présentée au niveau de l'Agence, des activités de programme, ainsi que par autorisation et par type de revenu et de dépense.

Index des tableaux financiers	Page
Tableau 1 Comparaison des dépenses prévues et des dépenses réelles	192
Tableau 2 Postes votés et législatifs	193
2.1 Autorisations approuvées après le dépôt du Budget principal des dépenses	194
Tableau 3 Rapprochement de l'État des résultats	195

Les tableaux suivants sont disponibles sur le site Web du Conseil du Trésor à :

<http://publiservice.tbs-sct.gc.ca/dpr-rmr/2008-2009/index-fra.asp>

Tableau 4 Sources des revenus non fiscaux disponibles et non disponibles

- 4.1 Revenus non fiscaux disponibles
- 4.2 Revenus non fiscaux non disponibles

Tableau 5 Frais d'utilisation/Frais externes

- 5.1 a *Loi sur les frais d'utilisation (LFU)* – Frais pour les décisions anticipées en matière d'impôt sur le revenu
- 5.1 b Politique sur les normes de service pour les frais d'utilisation – Frais pour les décisions anticipées en matière d'impôt sur le revenu
- 5.2 a *Loi sur les frais d'utilisation (LFU)* – Frais pour les services d'analyse statistique et de traitement de données de l'impôt
- 5.2 b Politique sur les normes de service pour les frais d'utilisation – Frais pour les services d'analyse statistique et de traitement de données de l'impôt
- 5.3 a *Loi sur les frais d'utilisation (LFU)* – Frais de traitement pour les demandes d'accès à l'information
- 5.3 b Politique sur les normes de service pour les frais d'utilisation – Frais de traitement pour les demandes d'accès à l'information

Tableau 6 Renseignements sur les dépenses de projets

Tableau 7 Renseignements sur les programmes de paiements de transfert (PPT)

- 7.1 Versements d'Allocations spéciales pour enfants (ASE) (Législatif)
- 7.2 Paiements effectués aux provinces en vertu de la *Loi de 2006 sur les droits d'exportation de produits de bois d'œuvre* (Législatif)

Tableau 1 Comparaison des dépenses prévues et des dépenses réelles

	2008-2009				
(en milliers de dollars)	2007-2008 Dépenses réelles	Budget principal des dépenses ¹	Dépenses prévues ¹	Total des autorisations ²	Dépenses réelles ²
Résultat stratégique : Les contribuables respectent leurs obligations et l'assiette fiscale du Canada est protégée					
Aide aux contribuables et aux entreprises ³	985 885	350 466	365 745	622 654	604 987
Cotisations des déclarations et traitement des paiements ⁴	871 315	839 090	864 698	940 057	884 967
Comptes débiteurs et Observation en matière de production des déclarations ⁵	695 321	643 111	662 994	742 946	724 003
Observation en matière de déclaration	1 333 748	1 363 569	1 432 006	1 483 442	1 412 781
Appels	156 127	161 288	165 346	172 504	169 262
Résultat stratégique : Les familles et les particuliers admissibles reçoivent en temps opportun le montant exact des prestations auxquelles ils ont droit					
Programmes de prestations ⁶	380 563	379 837	384 414	409 059	402 656
Total	4 422 959	3 737 361	3 875 204	4 370 662	4 198 656
Moins:					
Revenus non fiscaux					
Revenus disponibles en vertu de l'article 60 de la <i>Loi sur l'Agence du revenu du Canada</i>	171 763	161 263	161 263	219 585	219 585
Revenus non disponibles	44 014	S.O.	50 731	S.O.	51 074
Plus:					
Coût des services reçus à titre gracieux	211 053	S.O.	244 069	S.O.	250 314
Total des dépenses nettes pour l'Agence	4 418 235	S.O.	3 907 279	S.O.	4 178 311

Note: Tout écart dans les totaux est attribuable à l'arrondissement

¹ Les services internes (Activité de programme 7) ont été distribués comme suit aux six activités de programme sous les deux résultats stratégiques: Aide aux contribuables et aux entreprises, 9,75 %; Cotisations des déclarations et traitement des paiements, 23,83 %; Comptes débiteurs et Observation en matière de production de déclarations, 20,74 %; Observation en matière de déclaration, 36,99 %; Appels, 3,69 % et Programmes de prestations, 5 %.

² Les services internes (Activité de programme 7) ont été distribués comme suit aux six activités de programme sous les deux résultats stratégiques: Aide aux contribuables et aux entreprises, 11,47 %; Cotisations des déclarations et traitement des paiements, 22,60 %; Comptes débiteurs et Observation en matière de production de déclarations, 21,35 %; Observation en matière de déclaration, 35,38 %; Appels, 3,46 % et Programmes de prestations, 5,74 %.

³ Depuis 2007-2008, cette activité de programme comprend les paiements législatifs reliés au Bois d'œuvre (603,6 millions de dollars en 2007-2008 et 180,5 millions de dollars en 2008-2009).

⁴ Comprend les paiements versés au Ministère du Revenu du Québec liés aux coûts de l'administration conjointe des taxes de vente fédérale et provinciale (140,7 millions de dollars en 2007-2008 et 131,7 millions de dollars en 2008-2009.)

⁵ Comprend les paiements versés aux agences de recouvrement privées (12,4 millions de dollars en 2007-2008 et 9,1 millions de dollars en 2008-2009).

⁶ Comprend: a) les allocations pour frais de chauffage (un programme d'aide annoncé en 2000) (1,1 million de dollars en 2007-2008 et 0,9 million de dollars en 2008-2009); b) les coûts des mesures d'aide liées au coût de l'énergie (un programme d'aide annoncé à l'automne 2005) (1,0 million de dollars en 2007-2008 et 0,5 million de dollars en 2008-2009); et c) les versements d'allocation spéciale pour enfants (208,2 millions de dollars en 2007-2008 et 211,8 millions de dollars en 2008-2009).

Tableau 2 Postes votés et législatifs

(en milliers de dollars)		2006-2007	2007-2008	2008-2009	
Libellé tronqué du poste voté ou législatif		Dépenses réelles	Dépenses réelles	Budget principal des dépenses	Dépenses réelles
1 Dépenses du programme et dépenses recouvrables au titre du Régime de pensions du Canada et de la <i>Loi sur l'assurance-emploi</i>		2 669 770	3 023 433	2 933 062	3 154 525
(L) Ministre du Revenu national – Traitement et allocation pour automobile		73	71	76	76
(L) Dépense des revenus résultant de la poursuite des opérations en vertu de l'article 60 de la <i>Loi sur l'Agence du revenu du Canada</i>		134 446	171 763	161 263	219 585
(L) Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés (RASE)		385 489	402 012	400 644	419 900
(L) Versements d'allocations spéciales pour enfants		197 768	208 163	219 000	211 848
(L) Paiements aux agences de recouvrement privées en vertu de l'article 17.1 de la <i>Loi sur la gestion des finances publiques</i>		12 377	12 431	23 316	9 067
(L) Paiements en vertu de la <i>Loi sur les mesures d'aide liées au coût de l'énergie</i>		4 073	992		489
(L) Paiements aux provinces en vertu de la <i>Loi de 2006 sur les droits d'exportation de produits de bois d'œuvre</i>			603 602		180 495
(L) Produits de la disposition des biens excédentaires de la Couronne		210	126		785
(L) Montants adjugés par la cour		918	366		1 886
Total de l'Agence		3 405 124	4 422 959	3 737 361	4 198 656

Tableau 2.1 Autorisations approuvées après le dépôt du Budget principal des dépenses

Le tableau suivant expose en détail les autorisations reçues par l'Agence après le dépôt du Budget principal des dépenses et correspond aux autorisations totales du tableau 1 à la page 192.

	(en milliers de dollars)
Budget principal des dépenses 2008-2009	3 737 361
Administration de l'impôt sur le revenu des sociétés dans la province d'Ontario	74 456
Transfert de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada pour l'augmentation des frais de service en matière d'installations et biens immobiliers	22 021
Conventions collectives – Alliance de la Fonction Publique du Canada (AFPC)	41 366
Dépenses prévues (RPP)	3 875 204
Paielements en vertu de l'Accord sur le bois d'œuvre résineux Canada-États-Unis	180 495
Report de 2007-2008	134 871
Indemnités de départ, bénéfices parentaux et crédits de congés	82 068
Rajustement aux revenus disponibles principalement pour les services informatiques fournis à l'ASFC	58 322
Initiatives découlant des budgets fédéraux de 2007 et de 2008 telles que la Déclaration d'impôt dans une monnaie fonctionnelle et le Compte d'épargne libre d'impôt	33 146
Énoncé économique de 2007	19 886
Programmes de publicité gouvernementale	6 000
Programme incitatif de congrès étrangers et voyages organisés (2007 et 2008)	7 102
Augmentation économique pour le groupe EC	3 263
Indemnités de départ, bénéfices parentaux et crédits de vacances (2007)	1 945
Montants adjugés par la cour	1 886
Augmentation économique pour le groupe RH (salaires)	1 412
Transfert de l'Agence de santé publique pour la campagne de publicité liée au crédit d'impôt pour la condition physique des enfants	1 225
Paielements en vertu de la Loi sur les mesures d'aide liées au coût de l'énergie	489
Augmentation des honoraires des Agents de la Couronne au Canada – Bureau du directeur des poursuites pénales	1 109
Produits de la disposition des biens excédentaires de la Couronne	785
Rajustements aux revenus à valoir sur le crédit 1	1 233
Programme de protection des salariés	364
Transfert de Ressources humaines et Développement des compétences pour échange d'information sur les plans enregistrés	210
Rajustement de fin d'exercice – Cotisations aux régimes d'avantages sociaux des employés	(18 231)
Réduction des paiements aux agences de recouvrement privées	(14 249)
Rajustement de fin d'exercice – Allocations spéciales pour enfants	(7 151)
Rajustement aux coûts recouvrés du Régime de pensions du Canada (RPC) et de l'assurance-emploi (AE) - crédit 1	(277)
Transfert au Secrétariat du Conseil du Trésor relatif à la Loi sur la modernisation de la fonction publique	(245)
Transfert à l'Agence de la fonction publique à l'appui à la communauté nationale des gestionnaires	(200)
Total des autorisations à la fin de l'exercice	4 370 662

Tableau 3 Rapprochement de l'État des résultats

	2008-2009
(en milliers de dollars)	Total de l'Agence
Total des dépenses réelles¹	4 198 656
Rajustements des états financiers	
Activités de l'Agence	
Services offerts à titre gracieux (voir les états financiers – note 11)	250 314
Revenus non fiscaux – disponibles (voir les états financiers – note 10)	(215 554)
Revenus non fiscaux – non disponibles (voir les états financiers – note 10)	(51 074)
Autres redressements à la comptabilité d'exercice de la comptabilité de caisse modifiée	107 500
Activités administrées	
Transferts aux provinces en vertu de la <i>Loi de 2006 sur les droits d'exportation de produits de bois d'œuvre</i>	(180 495)
Allocations spéciales pour enfants	(211 848)
Mesures d'aide liées au coût de l'énergie	(489)
Allocations pour frais de chauffage	(871)
Résultats d'exploitation nets (de l'État des résultats – Activités de l'Agence)²	3 896 139

¹ Les dépenses réelles, selon la méthode de la comptabilité de caisse modifiée, sont nettes des revenus à valoir sur le crédit 1.

² Les résultats d'exploitation nets (dépenses moins les revenus non fiscaux) à la page 144 des « États des résultats – Activités de l'Agence », sont présentés selon la comptabilité d'exercice.

Si vous désirez des renseignements supplémentaires, envoyez un courriel à rapport.annuel@cra-arc.gc.ca ou écrivez-nous à l'adresse suivante :

Directeur

Division de la planification et de l'établissement du rapport annuel

Direction de la planification et régie de l'entreprise et mesure

Agence du revenu du Canada

555, avenue MacKenzie, 6^e étage

Ottawa On K1A 0L5

